



Secteur public zurichois

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Sommaire

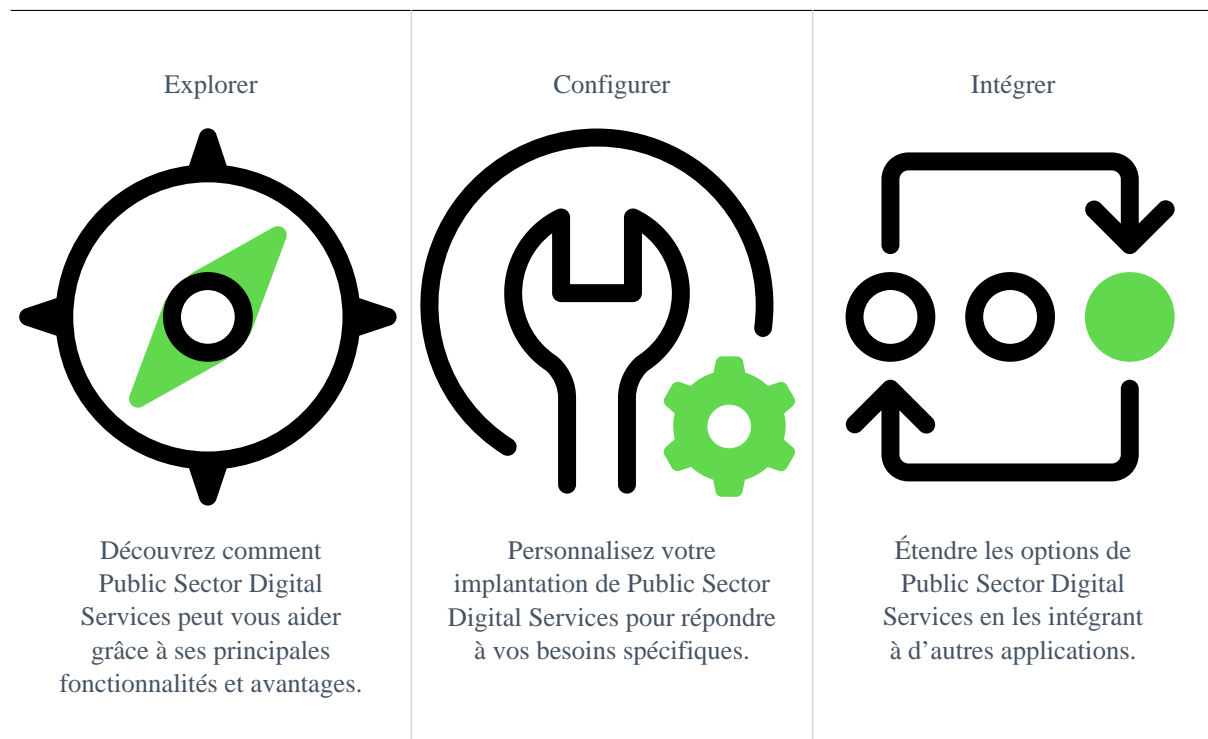
Services digitaux pour le secteur public.....	5
Explorer Services digitaux pour le secteur public.....	7
PSDS et CSM.....	10
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Playbooks.....	10
Portails.....	12
Expérience de l'agent.....	19
Now Assist.....	20
Pont de services.....	23
IA agentique.....	29
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Configurer Services digitaux pour le secteur public.....	30
Configurer votre environnement	31
Configurer Espaces de travail d'agent.....	67
Activer les canaux de communication.....	161
Implémenter l'intelligence.....	165
Configurer le libre-service.....	187
Étendre les options.....	193
Intégrant Services digitaux pour le secteur public.....	194
Gestion des services sur site.....	194
Processeur de document.....	195
Utiliser Services digitaux pour le secteur public.....	195
Utilisation des portails.....	197
Utilisation de Playbooks.....	224
Utiliser Espace de travail configurable de CSM.....	304
Utilisation de l'Agent virtuel.....	307
Utiliser Agent mobile.....	310
Utilisation de Now Assist.....	328
Utiliser Pont de services.....	338
Analyses et reporting.....	342
Tableau de bord du service membre.....	342
Vue d'ensemble des performances.....	347
Référence Services digitaux pour le secteur public.....	350
Modèle de données du secteur public.....	351
Relations des rôles principaux du secteur public.....	352
Catalogue de services pour le secteur public.....	353
Formulaires pour le secteur public.....	359
Glossaire.....	382
[store-future: BEGIN review]	

[End]

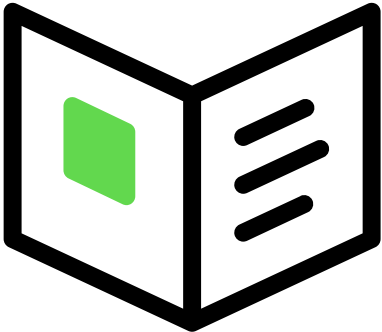

Traduction automatique

Services digitaux pour le secteur public

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 telles que le portail, le catalogue de services, l'agent virtuel et les communautés en ligne. Utilisez l'application ServiceNow® Services digitaux pour le secteur public pour servir les membres, les entreprises et les agences sur une seule plateforme.



Traduction automatique

<p>Utiliser</p>  <p>Découvrez comment les agents et les membres peuvent utiliser Public Sector Digital Services pour créer, acheminer et gérer les demandes de service public.</p>	<p>Analyser</p>  <p>Accédez à des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables pour suivre les mesures clés et améliorer votre service.</p>	<p>Référence</p>  <p>Obtenez des détails supplémentaires sur les composants du secteur public, tels que les listes, les tables, les formulaires, les règles, les composants, les paramètres, les rôles et les profils.</p>
<p>Automatiser</p>  <p>Utilisez Now Assist pour PSDS afin d'améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs grâce à des expériences proactives à l'aide de l'IA générative.</p>		

Traduction automatique

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, reportez-vous à 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 et à la certification Notions fondamentales de ServiceNow Public Sector](#) pour en savoir plus sur les fonctionnalités de base et les fonctionnalités spécifiques à une version.
- Visitez [Now Community](#) pour partager des connaissances et communiquer 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 Services digitaux pour le secteur public

Découvrez les Services digitaux pour le secteur public fonctionnalités permettant de créer une expérience d'assistance transparente pour les membres, les entreprises, les agences internes et les agences externes.

Services digitaux pour le secteur public Vue d'ensemble

Vue d'ensemble de Public Sector Digital Services

Avantages

Public Sector Digital Services permet aux organisations gouvernementales et aux agences externes de soutenir les membres et les parties prenantes de l'entreprise, le tout à partir d'une plateforme unique. Allez au-delà du type de ticket gouvernemental packagé en exploitant le 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 tout en augmentant l'efficacité de l'agent, en prenant des mesures pour traiter 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 plateforme permettant aux citoyens de s'engager

Servir le public à l'extérieur des murs et des heures d'ouverture du gouvernement. Donnez à vos membres le choix de se connecter par e-mail, téléphone, chat, réseaux sociaux ou mobile, à tout moment, n'importe où et depuis n'importe quel appareil. Fournir une plateforme simplifiée permettant au public de demander des services gouvernementaux par le biais d'une assistance et d'un libre-service. Affectation de travail avancée omnicanal affecte automatiquement les tickets de service public à l'agent le mieux équipé en fonction de la capacité, des compétences et du contexte du ticket.

Affectez des tâches dans l'ensemble de votre entreprise

Guidez les fonctionnaires pour qu'ils répondent aux demandes de service public rapidement et de façon cohérente, et surveillez la progression 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 de maximiser l'automatisation, de bout en bout. Activez la prestation de services d'une agence à l'autre en connectant le secteur public à d'autres départements tels que le service sur site, les finances et le service juridique. Collaborez avec d'autres agences à l'aide du tableau visuel des tâches, du workflow et de l'automatisation.

Activer les aperçus avec la génération de rapports et les tableaux de bord

Identifiez les opportunités d'améliorer la résolution des tickets, les performances des agents et l'expérience de service, et agissez sur les tendances révélées dans pour Analyse des performances Services digitaux pour le secteur public. Surveillez les performances actuelles et antérieures afin d'identifier les domaines à améliorer pour les produits, les services et les processus. Exploitez les aperçus pour anticiper les tendances, classer par ordre de priorité et

apporter des améliorations concrètes, telles que l’automatisation des résolutions de tickets les plus récurrentes.

Gérer le volume de tickets avec le libre-service

Encouragez les membres à s’aider eux-mêmes avec un catalogue en libre-service, des communautés, une base de connaissances et un portail. Développez le support client pour les membres et les entreprises en implémentant Agent virtuel, un chatbot qui s’exécute sur le portail de services pour gouvernement 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 prédéfinie et automatisée qui les aide à soumettre une demande.

Fonctionnalités principales

Services digitaux pour le secteur public offre des fonctionnalités clés qui permettent aux administrateurs et aux agents de fournir les services et le support demandés par les membres et les entreprises.

Fonctionnalités principales pour le secteur public

Fonctionnalité	Description	Rôle
Gestion des subventions	Expérience de bout en bout de playbooks sur le portail qui guide les demandeurs de subvention tout au long du processus de soumission d’une proposition de subvention et les gestionnaires de programmes de subventions tout au long du processus d’examen et d’approbation des demandes de subvention pour un ou plusieurs programmes de subvention	Constituant ou agent
Playbook sur les avantages sociaux	Expérience de playbook de bout en bout qui accompagne les agents de services gouvernementaux dans le processus de création ou de gestion des demandes pour un ou plusieurs programmes d’avantages sociaux	Agent
Playbook pour les licences et les autorisations	Expérience de playbook de bout en bout qui accompagne les agents de services gouvernementaux dans le processus de création ou de traitement des demandes de licence et d’autorisation	Agent
Information Request Playbook	Expérience de playbook de bout en bout qui accompagne les agents de services gouvernementaux dans le processus de création ou de traitement des demandes d’informations et d’enregistrements publics	Agent
Playbook de demande de service	Expérience de playbook de bout en bout qui accompagne les agents de services gouvernementaux dans le processus de création ou de traitement des demandes de service non urgentes	Agent
Portail de gestion des subventions	Un portail dédié à la recherche, à la demande et au suivi des demandes de subvention. Les candidats peuvent trouver, postuler et suivre leurs demandes de subvention. Les gestionnaires de	Agent

Traduction automatique

Fonctionnalités principales pour le secteur public (suite)

Fonctionnalité	Description	Rôle
	programmes de subventions peuvent sélectionner, évaluer et décider des budgets des propositions de subventions.	
Portail de services du réviseur	Un portail dédié aux évaluateurs du mérite (travaillant au nom d'agents) pour examiner et noter les propositions de subvention.	Agent
Portail de services pour gouvernement	Portail dédié aux citoyens, aux personnes concernées de l'entreprise et aux contributeurs (travaillant au nom des membres) pour demander des services publics, suivre des tickets, consulter et mettre à jour leur profil, signaler des problèmes, demander des documents gouvernementaux, etc. Les propriétaires d'entreprise peuvent également enregistrer une entreprise, gérer leurs contacts et demander des services publics, des permis ou des licences.	Membre
Portail de services de l'agence	Portail dédié permettant aux agences de gérer les emplacements d'agences internes et externes et d'ajouter des éléments de catalogue de services à des emplacements d'agences spécifiques.	Agent
Now Assist pour PSDS	Permet Now Assist pour PSDS de résumer les informations du ticket et de générer des notes de résolution de ticket. Permettez à vos agents de comprendre le contexte des tickets afin qu'ils puissent proposer des résolutions à vos membres.	Agent
Analyse des performances des services publics	Indicateurs de performance et visualisations de données sur les services gouvernementaux offerts aux membres, aux entreprises et aux agences à la demande de ces derniers.	Responsable
Espace de travail configurable de CSM Services digitaux pour le secteur public	Espace de travail dédié et personnalisable pour les agents du gouvernement et les agents d'agences externes afin de travailler sur des problèmes et de fournir des services aux membres, aux agences et aux entreprises. Les agents peuvent gérer leurs tickets, vérifier les demandes de service et même initier des demandes pour d'autres.	Agent
Rôles basés sur le profil dans Services digitaux pour le secteur public	Rôles pour les fonctions du secteur public. Ces rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux informations du secteur public. Pour plus de détails, voir Rôles basés sur le profil dans Services digitaux pour le secteur public .	Administrateur
Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public	Vous permet de mapper un service public, un service d'information ou un service de licence et d'autorisation à la liste des services proposés par votre agence pour résoudre cette demande.	Administrateur
Agent virtuel	Aide les utilisateurs à compléter ou à mettre à jour des demandes pour divers services publics grâce à un agent virtuel à un chatbot qui s'exécute sur	Agent

Fonctionnalités principales pour le secteur public (suite)

Fonctionnalité	Description	Rôle
	le portail de services pour gouvernement et dans des applications de messagerie tierces prises en charge, telles qu'Engagement Messenger.	
Modèle de données extensible	La flexibilité de la plateforme Services digitaux pour le secteur public 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 membres et les entreprises peuvent choisir dans le portail de services pour gouvernement.	Administrateur
Ticket de service pour gouvernement extensible	Type de cas 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

[store-future: BEGIN review]

Explorer l'intersection entre Base des services digitaux pour le secteur public et Gestion du service client (CSM)

Base des services digitaux pour le secteur public repose sur , Gestion du service client (CSM) mais se concentre sur différents sujets. Where Gestion du service client (CSM) fournit le cadre de travail permettant d'améliorer la satisfaction des clients et de traiter les demandes, Base des services digitaux pour le secteur public et se concentre sur la prise en charge des demandes communes des membres. Utilisez cette rubrique pour explorer les rôles distincts, les avantages de l'intégration et comment tirer parti des deux Gestion du service client (CSM) peut Services digitaux pour le secteur public favoriser la réussite et améliorer l'expérience des membres.

Vue d'ensemble de CSM et Services digitaux pour le secteur public

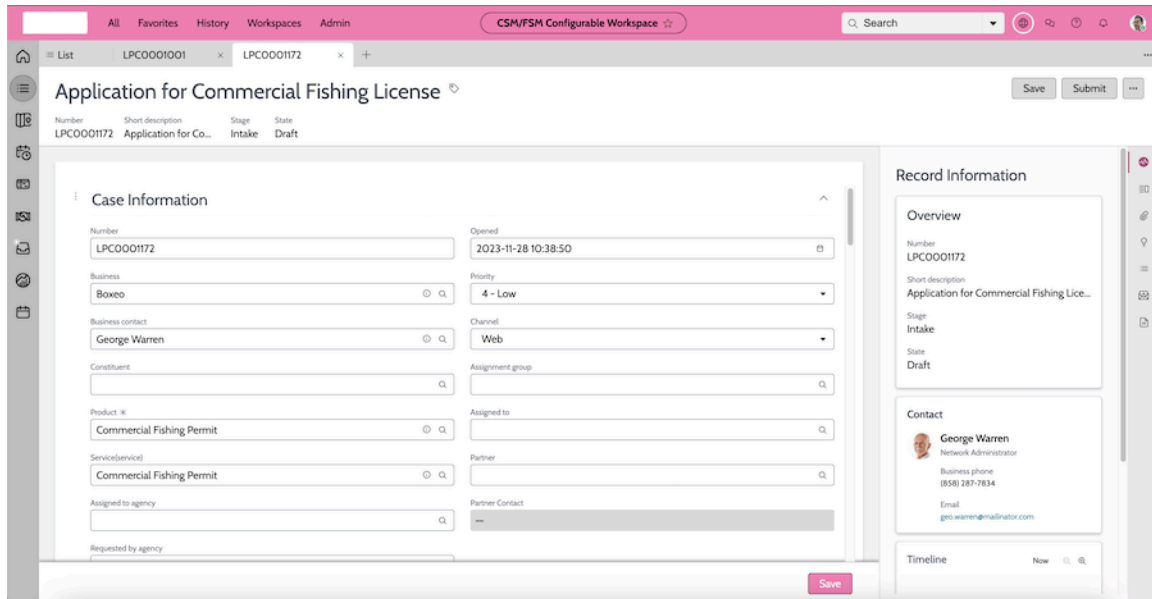
Ce qu'il faut savoir lors de la mise en œuvre de PSDS à partir de CSM

[End]

Playbooks pour Services digitaux pour le secteur public

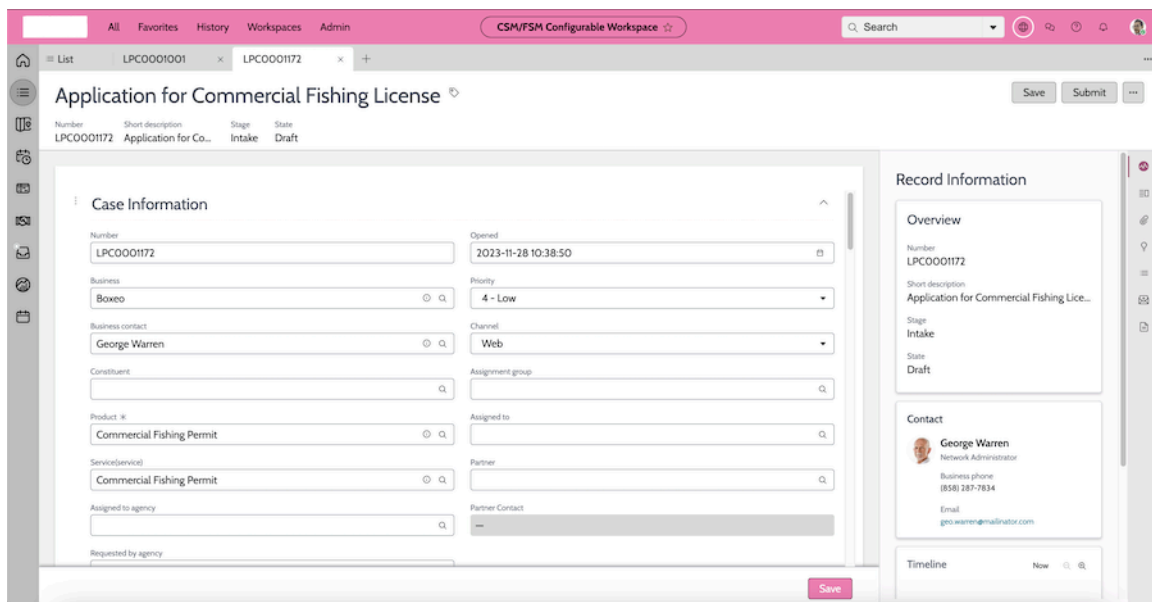
Un playbook fournit aux agents de services gouvernementaux des conseils étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande de service public. Utilisez les Playbooks pour répondre aux demandes de licences et d'autorisations, de documents gouvernementaux et d'autres informations publiques, ou aux demandes de services non urgents.

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 accomplir. 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.



À l'aide d'un playbook, vous pouvez visualiser l'ensemble du cycle de vie du workflow de ticket de service public. Avec un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail 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 applications suivantes sont disponibles avec Services digitaux pour le secteur public vous permettant de créer et d'utiliser des playbooks :

Gestion des subventions

Playbook de proposition de subventions : fournit un flux de travail de bout en bout permettant aux membres de soumettre des propositions de subventions offertes par un organisme de service gouvernemental.

Playbook sur les avantages sociaux

Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de programmes d’avantages sociaux soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

Playbook pour les licences et les autorisations

Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de licence et d’autorisation soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

Information Request Playbook

Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes d’enregistrements publics et d’informations soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

Playbook de demande de service

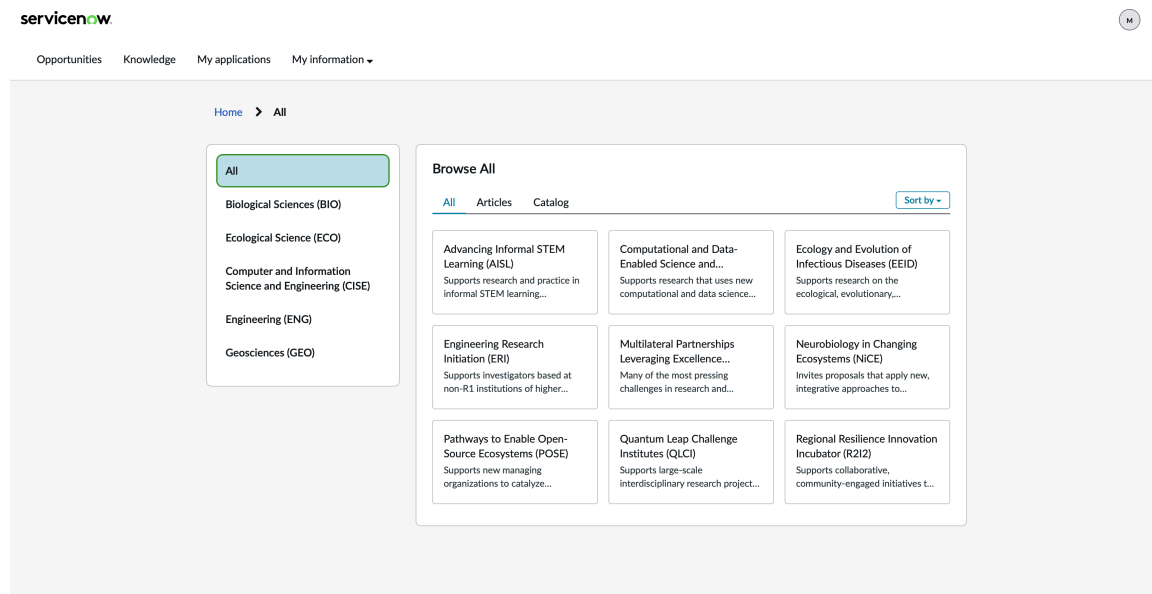
Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de service non urgentes soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

Le playbook correspondant à chaque type de ticket apparaît 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 effectue une demande via le Portail des services publics.

Pour en savoir plus sur les playbooks, reportez-vous à la section [Utiliser des Playbooks pour Services digitaux pour le secteur public](#).

Portails pour Services digitaux pour le secteur public

Un portail fournit à un utilisateur final des conseils étape par étape lors de l’envoi d’un ticket de demande de service public. Utilisez les portails pour soumettre des demandes de licences et d’autorisations, de documents gouvernementaux et d’informations publiques, de services non urgents ou pour soumettre des demandes d’avantages sociaux ou d’opportunités de subventions.

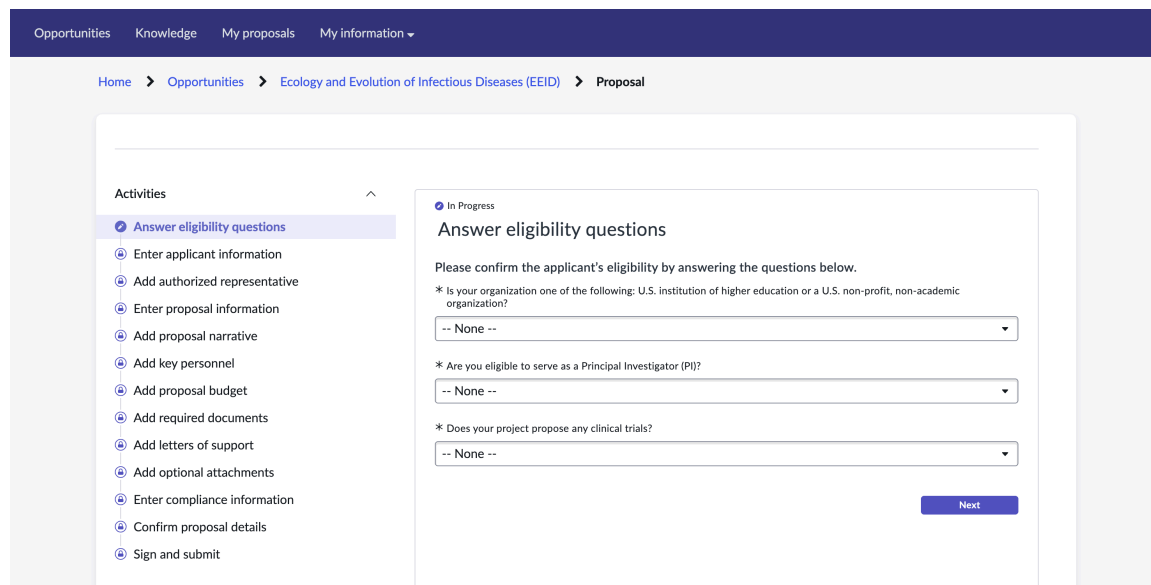


Playbooks pour portails

Que vous soyez un agent de service gouvernemental ou un membre utilisant le Portail des services publics portail de gestion des subventions ou vous pouvez utiliser Services digitaux pour le secteur public des playbooks sur les portails de services pour effectuer les tâches et les activités nécessaires pour résoudre vos demandes. Playbooks sur les portails de services (pour les membres utilisant le ou le Portail des services publics portail de gestion des subventions) s'intègre de manière transparente dans les Playbooks pour les agents de services gouvernementaux à l'aide de , Espace de travail configurable de CSM donnant aux deux parties les instructions étape par étape pour le processus de flux de tickets et les informations contextuelles dont vous avez besoin pour mener à bien chaque étape du flux et de ses activités associées.

L'admission guidée avec des playbooks sur les portails de services facilite le remplissage d'un formulaire ou la fourniture d'informations pour un ticket. Les Playbooks offrent une feuille de route claire qui indique votre progression dans le processus de soumission et les étapes restantes que vous devez accomplir. Si nécessaire, vous pouvez revenir à une étape précédente ou utiliser des options intuitives et des commandes de saisie qui vous permettent de saisir des informations de manière détaillée. En outre, vous pouvez enregistrer une application ou un formulaire d'admission qui n'est pas encore prêt à être soumis et reprendre le travail dessus ultérieurement.

Cet exemple montre l'expérience Playbooks sur le portail pour les demandeurs qui utilisent le Playbook de réception des demandes de subventions sur le portail de gestion des subventions.



Traduction automatique

Les Playbooks pour portails vous permettent d'accéder à une interface guidée dans laquelle vous pouvez effectuer des actions rapides sur les tâches et activités en attente liées à vos tickets. Vous bénéficiez des avantages clés suivants en utilisant Playbooks for Portal :

- **Expérience améliorée.** Suivez le processus étape par étape doté de fonctionnalités, telles que l'enregistrement et la reprise, qui vous permettent de commencer à travailler sur un ticket, puis de le reprendre ultérieurement.
- **Diminution du délai de résolution des tickets.** Suivez et terminez les tâches demandées rapidement et avec précision. Vous pouvez obtenir une résolution plus rapide des tickets avec Playbooks for Portals.
- **Visibilité accrue.** Obtenez une visibilité sur l'état du ticket et obtenez un aperçu du délai de résolution prévu.

Ces playbooks sont conçus pour vous guider à travers les étapes du processus d'admission. Dans les playbooks, vous pouvez localiser les tâches affectées au ticket, afficher toutes les activités en cours avec les actions associées et effectuer les actions sur les tâches affectées. Le flux d'activité du playbook de tickets vous permet de suivre votre progression. Si elles sont disponibles, vous pouvez également afficher les informations connexes sur le ticket.

Le playbook comprend plusieurs activités. Vous pouvez afficher le flux d'activité par rapport au playbook de ticket, la tâche sur le playbook et les informations connexes pour le ticket selon les disponibilités. Lors de l'utilisation d'un playbook, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Affichez les activités décrites dans le playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez les tâches requises pour la terminer.
- Consultez les indicateurs d'état qui affichent l'état actuel de chaque activité ou étape.
- Affichez les cases à cocher et les compteurs qui indiquent où vous vous trouvez dans le workflow.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Continuez à effectuer les étapes et activités nécessaires pour soumettre le ticket.

Les playbooks suivants sur les expériences du portail de services sont disponibles pour l'utilisation par les membres :

- Gestion des subventions: Playbook de proposition de subventions, Playbook de l'espace de travail des subventions
- Playbook de demande de service
- Information Request Playbook

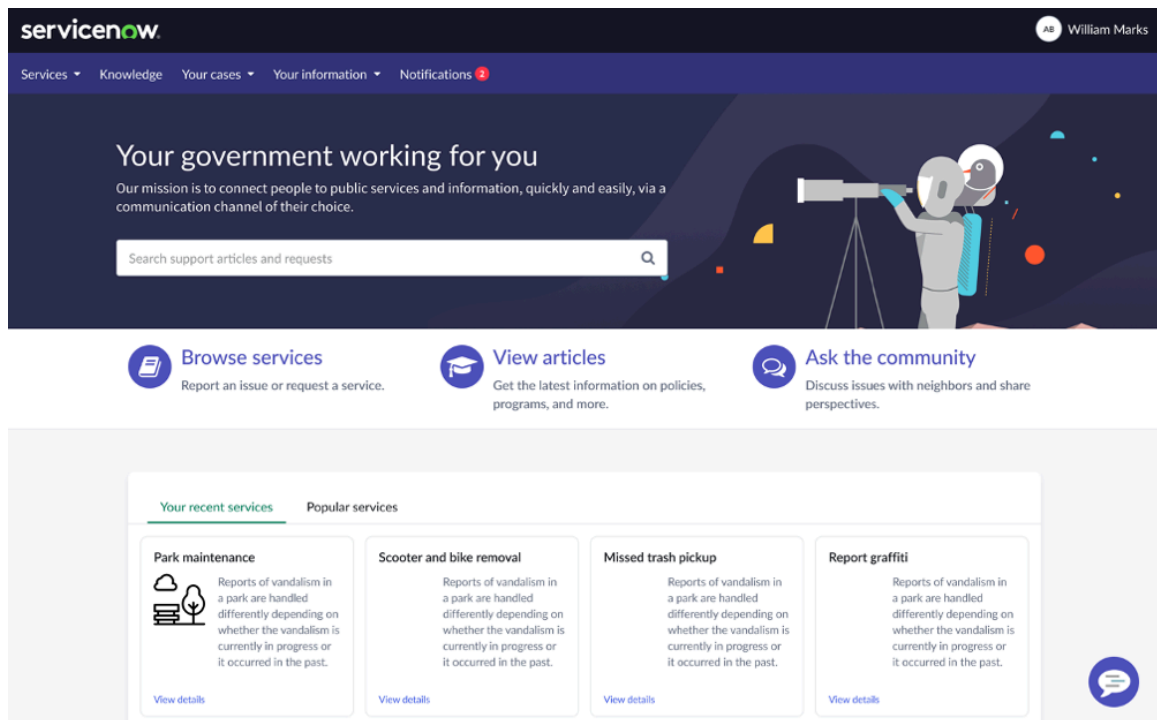
Portail de services pour gouvernement

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

Portail de services pour gouvernement pour les citoyens

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

Cet exemple montre la page d'accueil par défaut pour un utilisateur inscrit du portail de Services digitaux pour le secteur public services pour gouvernement.



i Remarque :

Les administrateurs peuvent personnaliser les pages d'accueil du portail de services pour gouvernement dans , de Portail de services 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 portail de services pour gouvernement :

- Inscrivez-vous en tant que nouvel utilisateur, créez une connexion et créez 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 dernières informations 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.
- Consultez vos services récents et les services populaires sur le site.
- Obtenez de l'aide à l'aide de 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 aux organismes publics locaux, étatiques et fédéraux.

Pour plus d'informations sur les services proposés dans le catalogue de services du Government Service Portal, reportez-vous à la section [Liste du catalogue de services du portail de services pour gouvernement](#).

Portail de services pour gouvernement pour les entreprises et entités commerciales

Le Portail de services pour gouvernement permet aux entreprises d'accéder à leurs dossiers et à leurs renseignements sur les services, ainsi que de signaler des problèmes. Les contacts professionnels ou professionnels peuvent utiliser le portail de services pour gouvernement pour afficher leurs tickets soumis et émettre des demandes à l'aide du catalogue de demandes de service.

Les contacts professionnels ont les 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 portail de services pour gouvernement :

- Enregistrez une nouvelle entreprise.
- Demandez des services liés aux licences, aux programmes d'avantages sociaux, aux permis, aux informations et aux demandes de service.
- Demandez des services liés aux subventions, aux programmes d'avantages sociaux, aux licences, aux permis, aux informations et aux services publics.
- Voir les services qu'il a reçus.
- Affichez les enregistrements d'informations qu'il a demandés.
- Afficher toutes les demandes de licence ou d'autorisation.
- Afficher les éléments qu'il a reçus.
- Afficher leurs tickets existants.
- Afficher les profils professionnels et enfants.
- Affichez les informations de contact professionnel telles que les noms, adresses et autres informations de contact.
- Consultez des publications, telles que des brochures gouvernementales et des bulletins sur les services.
- Affichez les notifications, telles que les notifications gouvernementales et les approbations de nouveaux contacts.

Pour en savoir plus sur la personnalisation du , reportez-vous à la [Portail des services publics section Personnaliser le portail de services pour gouvernement](#). Pour en savoir plus sur la personnalisation à l'aide de la [Portail des services publics configuration guidée](#), reportez-vous à la section [Configurer Base des services digitaux pour le secteur public à l'aide de la configuration guidée](#).

Portail de services du réviseur

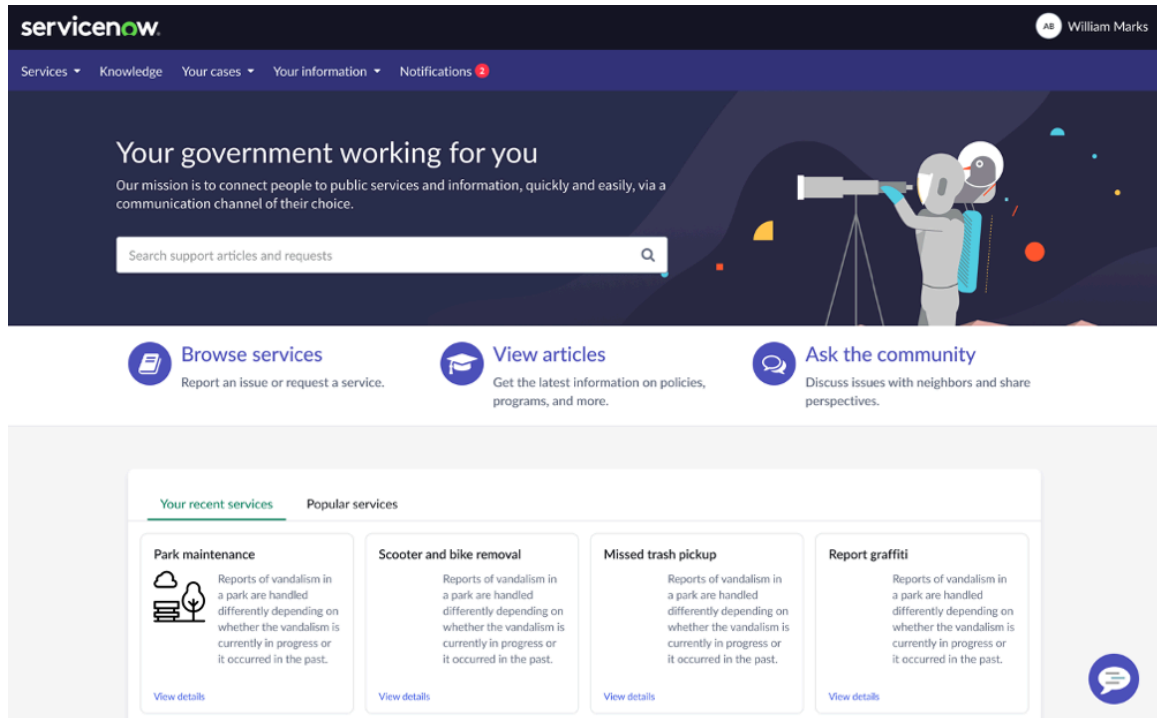
Permettez aux évaluateurs du mérite de suivre, de noter et de surveiller les propositions de subvention via un portail de services dédié aux évaluateurs.

Dans le Portail de services à l'examineur, les évaluateurs externes peuvent accéder aux tâches d'évaluation du mérite (ERM) affectées et aux propositions connexes, noter chaque ERM en fonction de plusieurs attributs avec une échelle de 5 points et, si nécessaire, refuser des TRM spécifiques en fournissant une raison valable comme un conflit d'intérêts ou d'autres préoccupations. Le score est calculé automatiquement en fonction des attributs de la rubrique de notation. Les demandes de nouvelles tâches d'évaluation du mérite s'affichent sous forme de notification dans le Portail de services de réviseur.

L'expérience Portail de services pour le réviseur commence sur la page d'accueil du portail, où les évaluateurs du mérite peuvent afficher les tâches d'examen du mérite affectées au

ticket, afficher toutes les activités d'examen du mérite en cours avec les actions associées et effectuer des actions sur les tâches en attente et affectées.

Cet exemple montre la page d'accueil par défaut d'un évaluateur du mérite à l'aide du Services digitaux pour le secteur public portail de services de réviseur.



Les réviseurs au mérite peuvent effectuer les tâches suivantes dans le portail de services de réviseur :

- Consultez et gérez une liste de tâches d'examen pour les propositions de subvention.
- Consulter les programmes ou les propositions de subvention auxquels il participe.
- Affichez les informations générales à partir de la page d'enregistrement du programme de subvention en sélectionnant le numéro du programme de subvention.
- Affichez les détails des tâches de révision répertoriées, tels que le temps restant, l'état, le score et les marqueurs.
- Affichez ou référencez la rubrique de notation en sélectionnant l'article de la base de connaissances.
- Consultez la page d'annonce du programme de subventions.
- Examinez les propositions et attribuez des notes en fonction de leur évaluation ou marquez les avis.
- Fournissez des commentaires sur les justifications, les points forts ou les préoccupations concernant leur évaluation de la proposition.
- Soumettre ou refuser un avis accompagné de justifications.

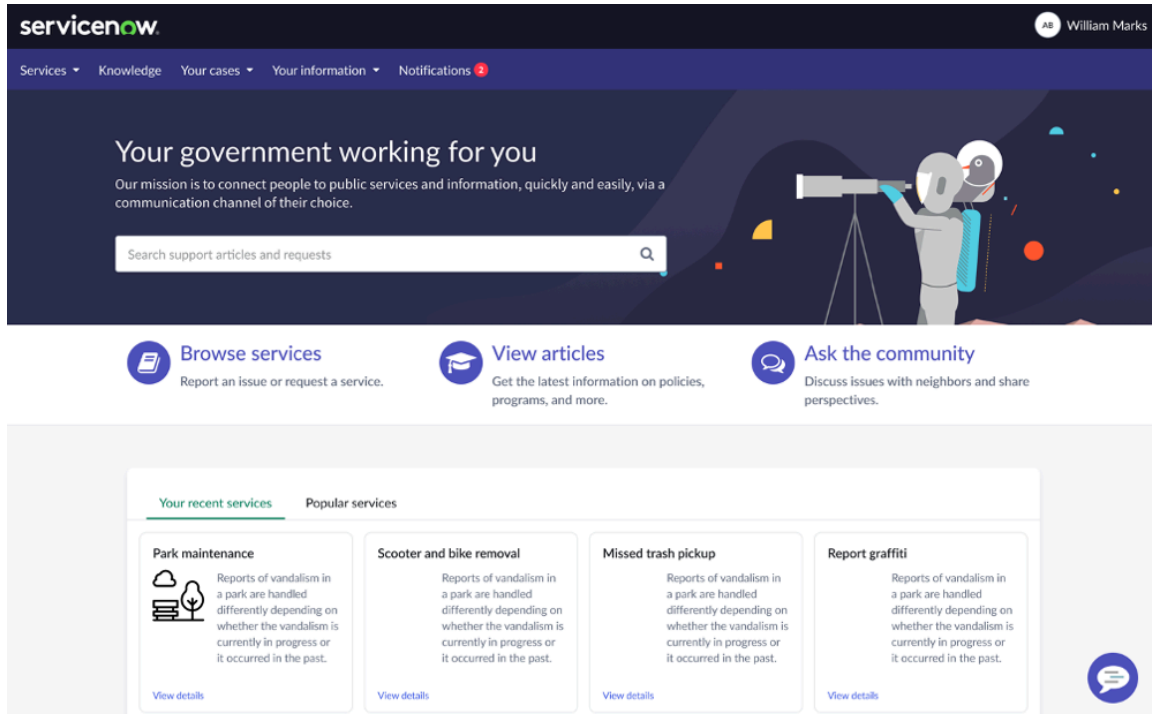
Pour plus d'informations sur l'utilisation du Portail de services de réviseur, voir [Utilisation du Portail de services de réviseur dans Public Sector Digital Services](#).

Portail de gestion des subventions

Les membres et les contacts d'affaires peuvent trouver, demander et suivre l'état de leurs demandes de subvention à l'aide du portail de gestion des subventions.

L'expérience du portail de gestion des subventions commence sur la page d'accueil du portail pour les membres. Les agences personnalisent généralement leurs pages d'accueil pour qu'elles soient consultées par les utilisateurs connectés et les utilisateurs qui ne sont pas connectés. Par exemple, un utilisateur connecté peut voir des informations différentes sur la page d'accueil qu'un utilisateur qui n'est pas connecté.

Cet exemple montre la page d'accueil par défaut pour un utilisateur enregistré du portail de gestion des Services digitaux pour le secteur public subventions.



i Remarque :

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

À partir de la page de destination, un membre peut :

- Recherchez des possibilités de subvention.
- Consultez les informations relatives à chaque programme de subvention, telles qu'un synopsis, un résumé de l'admissibilité, une description, les contacts du programme, les ressources, les jalons, les informations sur les prix et le budget, et d'autres informations connexes.
- Soumettre des propositions de possibilités de subvention et surveiller l'état d'avancement de leurs propositions existantes.
- Examinez et téléchargez la lettre de résultats et le résumé de l'évaluation du mérite de leurs propositions de subvention soumises, et acceptez ou refusez leur attribution dans l'onglet Résultats.
- Afficher tous les articles de la base de connaissances associés aux subventions.

Voici quelques exemples montrant comment le portail de gestion des subventions peut rendre la soumission et le suivi des subventions plus stratégiques :

- Si vous lancez un magasin d'applications, vous pouvez suivre la progression globale du programme et faire ressortir les projets qui créent des goulots d'étranglement.
- Pour une nouvelle application d'entreprise, vous pouvez examiner et modifier la feuille de route d'investissement pour les semaines, mois ou années à venir.
- Dans le cas d'une initiative stratégique clé, vous pouvez passer en revue ce qui a été accompli au cours de l'année précédente et planifier les dix-huit prochains mois.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du portail des subventions, consultez [Utiliser le portail de gestion des subventions dans Services digitaux pour le secteur public](#).

Le portail de gestion des subventions est divisé en plusieurs sections :

Expérience de l'agent

Services digitaux pour le secteur public fournit aux agents des agences gouvernementales une expérience d'espace de travail personnalisée pour travailler sur les tickets créés par les membres, les entreprises et les agences.

Espace de travail configurable CSM

Vos agents du service gouvernemental ont un guichet unique pour les interactions avec les électeurs, le Espace de travail configurable de CSM pour Services digitaux pour le secteur public.

Plusieurs onglets permettent aux agents de gérer plusieurs tickets à la fois. Les agents et les gestionnaires bénéficient d'une visibilité continue sur l'état des problèmes affectés aux différents agents de l'agence. L'espace de travail affiche dynamiquement 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. Services digitaux pour le secteur public playbooks sont accessibles via le Espace de travail configurable de CSM.

Pour en savoir plus sur l'espace de travail configurable CSM, [reportez-vous à la section Découverte de l'espace de travail configurable CSM](#) .

Agent mobile

Vos agents gouvernementaux peuvent utiliser le 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.

Le n'est Agent mobile actuellement pris en charge que par le .Playbook de demande de service

Pour en savoir plus sur l'application Agent mobile , [reportez-vous à la section Agent mobile expérience pour Services digitaux pour le secteur public](#).

Affectation de travail avancée

Utilisez l'application Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter automatiquement des éléments de travail du secteur public, tels que les demandes non urgentes, aux agents les mieux équipés, en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.

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

Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Avec l'application, vos agents peuvent utiliser l'IA Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) générative pour résumer les détails et commenter l'activité de chaque ticket de service public afin d'obtenir le contexte du ticket. Ils peuvent également générer des notes de résolution de ticket à partager avec d'autres agents.

i Important :

Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Les options de l'IA générative suivantes sont à la disposition des agents :

- Un résumé de conversation instantanée d'interaction fournit le contexte de la conversation entre vos agents et vos clients à différents moments du transfert, par exemple lorsqu'un historique de messagerie instantanée d'Agent virtuel est transmis à un agent actif, ou lorsqu'un agent actif transmet l'historique de discussion d'un client à un autre agent actif.
- Un résumé de ticket permet à un agent de collecter le contexte du ticket sur des tickets longs ou complexes.
- Les notes de résolution de ticket peuvent aider un agent à conclure les tickets plus rapidement et fournir le contexte de la résolution du ticket aux autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.
- Le Now Assist pour CSM module d'extension Recherche IA fournit des réponses exploitables générées par l'IA ou sélectionnées par l'IA dans les recherches, synthétisant et résumant les informations provenant de plusieurs bases de connaissances pour fournir des réponses pertinentes dans un format conversationnel.

i Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article [KB1584492](#) dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article [KB0743854](#) dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Now Assist panneau dans Espace de travail configurable de CSM

Un agent peut utiliser le Now Assist panneau dans Espace de travail configurable de CSM. Cette interface conversationnelle permet à un agent de demander un résumé de ticket et de générer les notes de résolution du ticket. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez [Now Assist panel](#).

Now Assist dans Recherche IA

L'application Now AssistNow LLM Service utilisée Recherche IA permet d'extraire des réponses exploitables aux questions-réponses Résultat Genius des articles de la base de connaissances qui se trouvent dans Portail de services, Centre des employésAgent virtuel et dans des recherches globales. En utilisant cette application, un agent peut améliorer l'expérience du client en récupérant le contenu pertinent de la base de connaissances et en générant des réponses concises. Pour plus d'informations, consultez [Now Assist in AI Search](#) .

Gestion des données sensibles

Les informations personnellement identifiables et autres données sensibles sont masquées afin qu'elles n'apparaissent pas dans les invites de l'IA générative. Le texte d'espace réservé est envoyé avec l'invite à la place, et ce texte d'espace réservé est remplacé par le texte d'origine une fois la réponse reçue. Ce masquage bidirectionnel garantit que vos utilisateurs voient les valeurs correctes, mais qu'ils Now LLM Service ne sont pas exposés à des informations sensibles. Pour plus d'informations, voir [Classement du catalogue multi-tours](#).

Dépannage et demande d'aide

- [Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence](#)
- [Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues](#)
- [Contact Service client et assistance](#)

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez [de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow](#) , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre [portail de conformité CORE](#) .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte Informations sur le ticket (pour la synthèse des tickets). Les

clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page [Now Assist Se désabonner](#) .

Pour plus d'informations, consultez le [Now Assist documentation](#) .

Information associée

[Now Assist](#)

[Installer et configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public \(PSDS\)](#)

[Utiliser Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public \(PSDS\)](#)

Synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Utilisez la fonctionnalité de synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist pour générer automatiquement des résumés de conversations instantanées dans Agent virtuel. Le résumé de la messagerie instantanée permet à un agent de comprendre rapidement l'interaction sans lire l'intégralité de la transcription de la conversation, et évite à votre demandeur d'avoir à répéter les mêmes informations qu'il a fournies à Agent virtuel.

Résumer une messagerie instantanée avec Now Assist pour Gestion du service clientèle

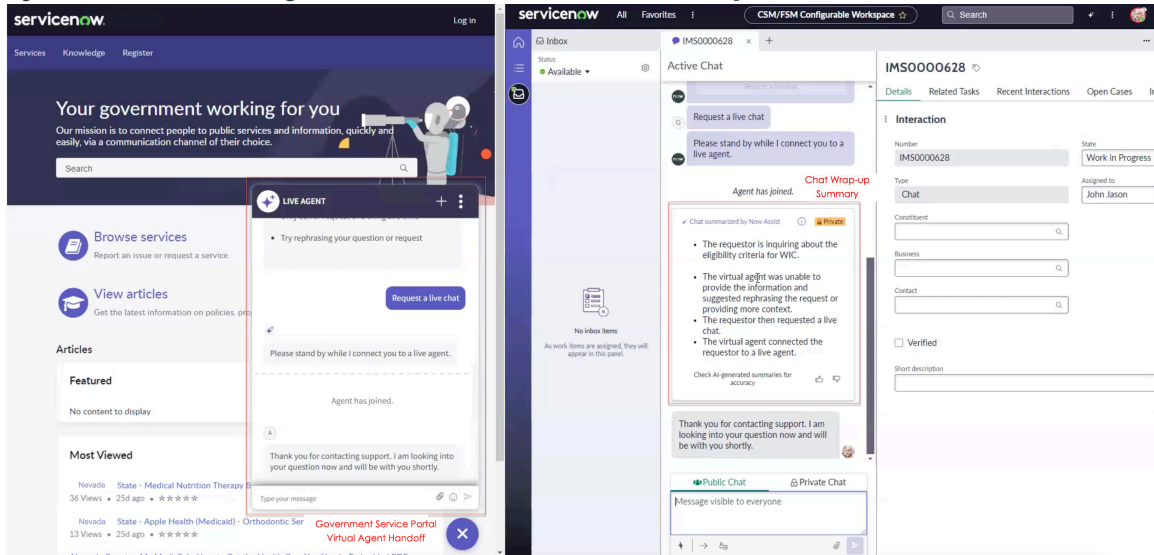
La compétence de synthèse de la messagerie instantanée génère une version condensée de la conversation entre des agents actifs ou entre un demandeur et Agent virtuel. Un résumé de la messagerie instantanée est généré automatiquement dans les cas suivants :

- La conversation se termine
- L'agent utilise l'action rapide /summarize dans Messagerie instantanée d'agent
- L'utilisateur sélectionne **Synthèse de la messagerie instantanée** ou entre dans Résumer la messagerie instantanée dans le champ **Demander à Now Assist à** du Now Assist panneau
- Une interaction est transférée d'un Agent virtuel agent actif et la conversation dure au moins six lignes. Le résumé de la messagerie instantanée s'affiche dans une carte de résumé dans la conversation.

Dans l'enregistrement d'interaction du playbook, les champs Résumé de la messagerie instantanée et Description brève sont générés automatiquement une fois la messagerie instantanée terminée, la zone bleue indiquant que Now Assist a modifié la valeur du champ. Lorsque le système génère un résumé et remplit automatiquement le champ Résumé de la **messagerie instantanée** , il affiche également une icône IA au-dessus du champ qui indique que le résumé est généré par l'IA, et affiche une bannière en haut de l'enregistrement d'interaction. Le message dans la bannière conseille à l'agent de vérifier l'exactitude du résumé et de mettre à jour les informations si elles ne sont pas exactes.

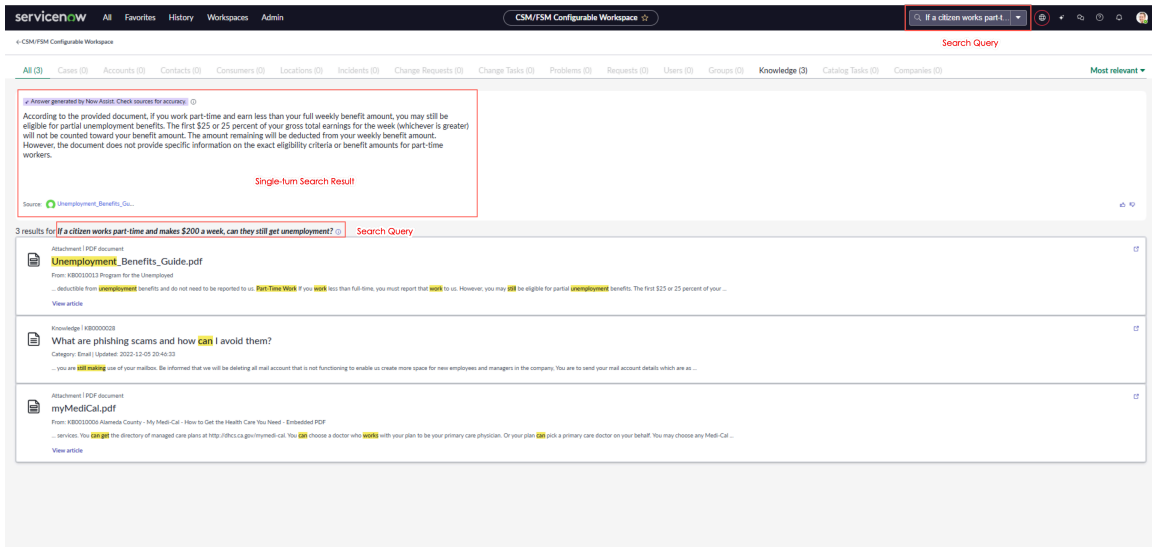
Lorsqu'un résumé de la messagerie instantanée est généré, il est automatiquement ajouté au champ Résumé de la **messagerie instantanée** de l'enregistrement d'interaction. Un agent peut modifier et enregistrer les informations contenues dans le champ Résumé de la **messagerie instantanée** .

Synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist pour PSDS



AI Search pour Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

L'index Recherche IA stocke les données des enregistrements de plateforme, des articles de la base de connaissances ou de sources externes, et met ces données à la disposition des agents qui effectuent des recherches dans l'Espace de travail configurable de CSM. Un administrateur peut configurer l'emplacement d'où les données sont extraites. Les fonctionnalités de requêtes de recherche utilisent ServiceNow AI Platform des technologies pour améliorer l'expérience utilisateur en matière de recherche.



Regardez cette vidéo pour découvrir comment Services digitaux pour le secteur public les agents peuvent trouver des réponses à l'aide Recherche IA de . Pour en savoir plus sur Recherche IA, reportez-vous à la section [AI Search](#) .

Recherche IA Vidéo de présentation, d'une durée d'environ trois minutes et six secondes.

Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public

Connectez plusieurs instances ServiceNow pour fournir une expérience de support et de service dans l'écosystème du secteur public, permettant ainsi la coordination entre

Traduction automatique

plusieurs agences de services gouvernementales et leurs membres à l'aide Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) de .

Activez la communication et la coordination d'agence à agence entre plusieurs instances ServiceNow à l'aide de Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS). Les agences peuvent se coordonner dans l'ensemble de l'écosystème, facilitant la ServiceNow® Services digitaux pour le secteur public gestion des cas entre les agences, la coordination en temps réel avec la gestion dynamique des tâches, le partage sécurisé des données inter-agences et les flux d'approbation rationalisés pour les licences et les permis, les avantages sociaux et la distribution des subventions.

Vue d'ensemble de Public Sector Digital Services

Que vous soyez un fournisseur d'agence gouvernementale communiquant avec d'autres agences ou une agence se connectant avec ses membres, découvrez comment établir une intégration entre plusieurs types d'instances avec Pont de services. Cette intégration permet aux fournisseurs d'agences de recevoir et de répondre aux demandes de service dans leurs propres instances, de partager des données, d'acheminer des tâches en temps réel, etc. Découvrez comment l'utiliser Pont de services pour le partage de données entre agences, l'assistance aux membres et la gestion du catalogue de services.

- Les utilisateurs d'entreprise peuvent collaborer avec des fournisseurs de services et des partenaires via des workflows bidirectionnels.
- Pont de services Permet une intégration rationalisée et fournit un catalogue de services à distance qui peut être mis à jour en temps réel.

Une instance de fournisseur appartient à l'agence gouvernementale qui fournit Pont de services à d'autres agences et partenaires. En tant que fournisseur d'agence gouvernementale, vous pouvez :

- Créez, publiez et mettez à jour des catalogues de services à distance à partir de votre instance pour que vos membres, vos contacts professionnels, vos canaux ou vos agences partenaires génèrent des demandes de service sur leurs instances qui peuvent être satisfaites dans votre instance.
- Intégrez votre instance et vos tâches avec les autres instances de votre écosystème Secteur public.
- Envoyer des tickets à l'instance ServiceNow de votre membre via la tâche du fournisseur
- Recevez et répondez aux demandes de service sur votre instance à distance depuis les instances de vos membres, partenaires commerciaux, canaux ou agences partenaires ServiceNow® .
- Accédez aux données synchronisées en temps réel entre l'instance de fournisseur et l'instance de consommateur pour suivre les mises à jour des enregistrements de tickets gouvernementaux



Les agences peuvent se connecter :

- Au sein de l'agence dans plusieurs départements
- Avec les entreprises ou les membres
- Avec les fournisseurs
- Avec les partenaires d'implémentation
- Avec d'autres agences

Une instance de consommateur

Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public les fonctionnalités principales

<p>Catalogue à distance</p>	<p>Conserve le développement de catalogues partagés entre les agences avec les workflows et les intégrations dans les instances des fournisseurs tout en fournissant aux membres des éléments de catalogue natifs dans leurs instances.</p>	<p>D'autres agences peuvent éviter de créer leurs propres catalogues et peuvent utiliser le catalogue distant de l'agence d'origine, ce qui entraîne une réduction des coûts et des erreurs ainsi qu'une amélioration de l'expérience client. De plus, augmenter l'efficacité et la productivité de</p>
-----------------------------	---	---

Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public les fonctionnalités principales (suite)

		l'agence d'origine ainsi que du consommateur.
Choix distant	Fournit un accès direct aux données du fournisseur en temps réel lors de la soumission d'un élément de catalogue distant.	Élimine la nécessité de répliquer les données de base dans l'instance de consommateur. Avoir les bonnes informations au bon moment réduit les risques d'erreurs et réduit les coûts.
Tâche à distance	Un remplacement durable de l'eBonding personnalisé. Collaborez sans effort dans l'écosystème ServiceNow. Alternative native à l'E-Bonding traditionnel. Active l'intégration de tâche à tâche.	Évite d'avoir à créer des intégrations sujettes aux erreurs Améliore la collaboration et la communication, tout en améliorant la qualité du service.
Ticket proactif	Un ticket initie une tâche du fournisseur de l'agence via un flux sur l'instance du fournisseur de l'agence qui peut être vérifié de manière proactive sur l'instance du consommateur. Il y a un flux de tickets proactifs derrière pour la synchronisation.	Simplifie et augmente le taux d'automatisation des processus d'alerte ou des processus de notification. Améliore la qualité de la prestation de services et rationalise les affectations de tâches.
Bloc-notes	Le bloc-notes permet de partager des variables « ad hoc » entre les instances via des tâches à distance ou des tâches du fournisseur.	Simplifie la synchronisation des données entre les instances de l'agence et du consommateur et réduit les efforts d'adoption. Saisie et récupération rapides des données, ce qui permet de réduire le temps passé en capturant les données et en les mettant à jour directement dans le bloc-notes.
Utilisateur autorisé	Active le contrôle d'accès basé sur les rôles au niveau de l'utilisateur des créateurs d'enregistrements distants dans l'instance constituante.	Évite les possibilités d'incompatibilité dues à l'adoption du contrôle d'accès basé sur les rôles au niveau de l'utilisateur. Réduit les risques de conformité en réduisant les erreurs d'accès dues à la non-concordance des données.
Tâche du fournisseur (créateur d'enregistrement)	Permet aux fournisseurs d'agences d'être transparents et collaboratifs avec leurs consommateurs qui utilisent ServiceNow en synchronisant les tâches pertinentes, comme les tickets, avec leurs membres en tant que tâches du fournisseur.	Simplifie la synchronisation des données entre les instances et évite les incohérences de données entre les tickets des différentes instances
Révisions de la configuration	Les configurations des créateurs d'enregistrements distants, des	Les nouvelles révisions des droits de Pont de services qui offrent

Traduction automatique

Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public les fonctionnalités principales (suite)

	<p>définitions de tâches distantes et des offres de synchronisation des données de base peuvent être mises à jour pour créer de nouvelles révisions auxquelles les membres peuvent avoir droit. De nouvelles révisions des droits avec des fonctionnalités mises à jour peuvent être déployées pour les consommateurs compatibles sans impact sur les consommateurs qui n'ont pas mis à niveau leurs applications Service Bridge.</p>	<p>des fonctionnalités mises à jour peuvent être développées et déployées pour les consommateurs compatibles sans impact négatif sur les consommateurs qui n'ont pas encore mis à jour leur application. L'agence fournisseur offre une expérience client améliorée avec une efficacité et une évolutivité améliorées.</p>
<p>Prise en charge des versions non correspondantes</p>	<p>Les fournisseurs et les consommateurs peuvent exécuter différentes versions des applications Service Bridge (dans N-2) sans impact sur leur capacité à échanger des données.</p>	<p>Cette fonctionnalité évite aux agences fournisseurs de coordonner les mises à jour des applications Service Bridge avec leurs clients et permet aux fournisseurs d'adopter de nouvelles fonctionnalités tout en prenant en charge les consommateurs qui n'ont pas encore effectué la mise à niveau. La prise en charge et l'évolutivité de Service Bridge sont améliorées, et l'agence fournisseur est en mesure d'offrir une meilleure expérience client.</p>
<p>Pré-flux du consommateur</p>	<p>Les membres de l'instance de consommateur peuvent contrôler si les données de la demande d'élément de catalogue distant doivent être synchronisées avec le fournisseur. Un flux peut être associé à un créateur d'enregistrement distant (RRP) de Service Bridge et exécuter des processus définis par le consommateur, tels que des approbations, avant que la demande/la tâche ne soit synchronisée avec son fournisseur.</p>	<p>Les pré-flux pour les consommateurs permettront aux fournisseurs de pont de services d'améliorer leur service pour les consommateurs actuels et de s'étendre à d'autres clients pour lesquels cette fonctionnalité est un besoin.</p>
<p>Jeux de variables du consommateur</p>	<p>Un administrateur de consommateur de Pont de services peut désormais ajouter des variables supplémentaires à un élément de catalogue/RRP distant qu'il peut utiliser dans la gestion du contenu et du flux de la demande.</p>	<p>Permettre à ce consommateur de contrôler davantage les demandes RRP de Pont de services améliorera la facilité d'utilisation de Pont de services, améliorera l'expérience client et entraînera des taux d'adoption plus élevés.</p>
<p>Élément de catalogue à distance Scripts clients</p>	<p>Un fournisseur sera en mesure d'inclure des scripts clients de</p>	<p>Permettre aux fournisseurs de contrôler l'exhaustivité et</p>

Traduction automatique

Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public les fonctionnalités principales (suite)

	catalogue qui seront synchronisés avec l'instance du consommateur avec un élément de catalogue distant. L'administrateur du consommateur examine et approuve chaque script lors de l'activation de l'élément de catalogue dans son instance.	l'exactitude des demandes de catalogue du consommateur, permettant un service plus efficace et une meilleure satisfaction des consommateurs ; et conduira à une adoption accrue de Service Bridge.
--	--	--

Principales options

Les principales capacités de Pont de services comprennent :

- **Intégration** : intégrez rapidement les agences partenaires ou les membres qui utilisent ServiceNow un processus d'inscription simplifié.
- **Utilisateurs autorisés** : gérez et contrôlez l'accès au niveau de l'élément de catalogue distant pour répondre aux exigences de sécurité et de conformité.
- **Catalogue distant** : mettez à jour les catalogues de services d'agence partagés en quelques minutes à mesure que de nouveaux éléments sont introduits.
- **Choix à distance** : assurez-vous que les options de champ sont à jour dans les catalogues distants d'agences en aval en récupérant les ServiceNow données en temps réel de l'instance du fournisseur.
- **Tâche à distance** : contribuez à accroître l'automatisation grâce à des workflows multipartites et multi-instances transparents dans l'ensemble de l'écosystème ServiceNow .
- **Tâches du fournisseur** : permettez à tous les fournisseurs de services Pont de services d'être transparents et collaboratifs avec leurs agences partenaires qui utilisent ServiceNow en synchronisant des tâches pertinentes telles que des tickets avec les consommateurs en tant que tâches du fournisseur.
- **Cadre de travail de transformation** : transformez les données de tâches distantes entrantes et sortantes pour faciliter la transformation des processus entre ServiceNow les instances.

[store-future: BEGIN review]

Services digitaux pour le secteur public Pont de services pour les fournisseurs

Utilisez l'application Pont de services avec Services digitaux pour le secteur public pour permettre aux fournisseurs d'agences gouvernementales de créer et de publier des catalogues de services, de recevoir et d'exécuter des demandes générées par les consommateurs et d'établir des intégrations avec d'autres instances d'agences.

Un fournisseur d'agence gouvernementale peut utiliser Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public faciliter divers types de communication entre lui et d'autres agences, tels que :

- Assistance technique
- Informations sur le ticket
- Gestion des subventions et du financement
- Différends

- Coordination de crise
- Partage sécurisé des données inter-agences
- Répartition de technicien sur site (nécessite un [Intégration à Gestion des services sur site](#))

Pour en savoir plus sur la configuration Pont de services des fournisseurs, reportez-vous à la section [Installer et configurer Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Services digitaux pour le secteur public Pont de services pour les consommateurs

Utilisez l'application Pont de services avec Services digitaux pour le secteur public pour que vos consommateurs puissent effectuer toutes les demandes dont ils ont besoin.

En tant que consommateur, vous pouvez effectuer les opérations suivantes à l'aide de :Portail des services publicsPont de services

- Afficher le catalogue de services et créer des demandes
- Voir les choix à distance et les mises à jour des tickets en temps réel
- Recevoir des commentaires de résolution

Une instance de consommateur est une instance qui contient un client, un canal, un fournisseur ou un 3PL B2B qui reçoit la connexion à Pont de services. Un membre avec une instance de consommateur peut Portail des services publics l'utiliser Pont de services pour que les consommateurs soumettent des demandes de service.

Pour en savoir plus sur la configuration Pont de services pour Consommateurs avec Opérations commerciales de fabrication, reportez-vous à la rubrique [Configurer Pont de services pour les consommateurs pour Services digitaux pour le secteur public](#)

[End]

IA agentique pour Services digitaux pour le secteur public

Deux Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) agents IA sont disponibles pour une utilisation avec le Information Request Playbook.

Les agents IA Now Assist sont des entités qui imitent l'intelligence de type humain à l'aide de grands modèles de langage (LLM). Les agents IA peuvent effectuer des tâches allant de simples réponses automatisées à la résolution de problèmes complexes. En utilisant des agents IA, vous pouvez contribuer à réduire la charge de travail de vos agents actifs et à augmenter leur productivité.

Estimation des frais de demande d'informations Agent IA

Cet agent IA est conçu pour estimer les frais pour les enregistrements de tickets de demande d'informations. Il analysera les cas passés avec des demandes similaires et utilisera leurs frais estimés pour générer une estimation pour le cas cible, ainsi qu'une explication de son estimation.

Demande d'informations Examen de l'exonération des frais Agent IA

L'agent IA analyse la justification fournie par l'utilisateur pour une dispense de frais pour un ticket de demande d'informations, la valide en fonction d'un ensemble de règles prédéfinies provenant d'une source indexée externe (telle qu'un article de la base de connaissances) et

recommande d'approuver ou de refuser la demande. L'agent fournira également une explication de sa décision.

Configurer Services digitaux pour le secteur public

Mis en place Services digitaux pour le secteur public pour permettre aux agents gouvernementaux et aux gestionnaires de services de fournir des services gouvernementaux aux citoyens, aux entreprises et à d'autres organismes.

<p>Configurer votre environnement</p>  <p>Planifiez et configurez votre environnement PSDS, importez vos données de base, configurez l'accès et la gestion des tickets</p>	<p>Configurer Agent Workspace</p>  <p>Configurez vos espaces de travail d'agent, y compris les Playbooks, Service Bridge, l'acheminement Espace de travail configurable de CSM des tickets et les fonctionnalités avancées de gestion des tickets.</p>	<p>Activer les canaux de communication</p>  <p>Configurez des canaux de communication, y compris la voix, les e-mails, le Web et la messagerie.</p>
<p>Implémenter l'intelligence</p>  <p>Configurez les fonctionnalités d'intelligence pour automatiser les tâches courantes et fournir le contenu recommandé aux agents, tels que Now Assist.</p>	<p>Configurer le libre-service</p>  <p>Créez des portails en libre-service pour les membres intégrés à Knowledge, aux communautés, aux catalogues de services et aux chatbots.</p>	<p>Étendre les options</p>  <p>Configurez des fonctionnalités PSDS supplémentaires pour étendre les options de votre environnement.</p>

Traduction automatique

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 à l'utilisateur final par le biais de conversations automatisées dans des canaux de messagerie instantanée.

L'application Base des services digitaux pour le secteur public propose plusieurs composants prédéfinis pour le secteur public (blocs de rubriques) que les concepteurs de conversations peuvent utiliser pour créer Agent virtuel des conversations.

L'application Playbook de demande de service fournit une rubrique de conversation prédéfinie Agent virtuel , Créer une demande de service, pour aider les membres à soumettre des demandes de service non urgentes.

Pour plus d'informations sur la configuration Agent virtuel pour une utilisation dans le secteur public, reportez-vous à la section [Configurer Agent virtuel pour Services digitaux pour le secteur public](#).

Définitions des services

Une définition de service vous permet de mapper un service public, un service d'information ou un service de demande de licence et d'autorisation à la liste des services proposés par votre agence 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 Services digitaux pour le secteur public](#).

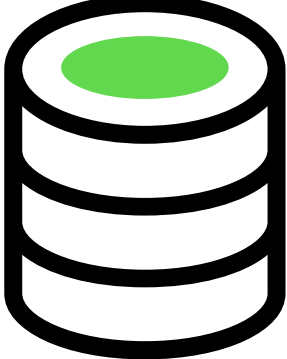
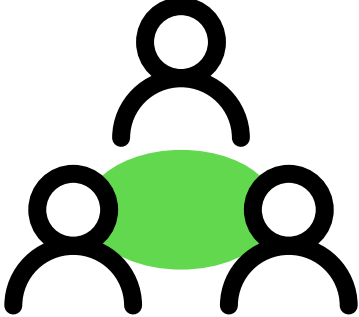
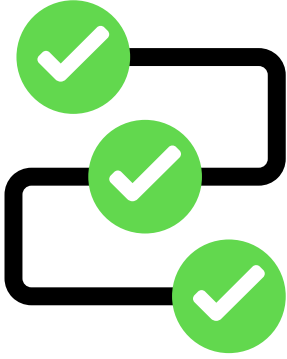
Ré-étiqueter les éléments de menu après Espace de travail configurable de CSM la mise à niveau

Après la mise à niveau de votre instance vers une nouvelle version, il est possible que certains menus et éléments de Espace de travail configurable de CSM menu ne soient pas étiquetés de manière appropriée pour une utilisation dans le secteur public. Vous pouvez réétiqueter 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 [Ré-étiqueter Espace de travail configurable de CSM les éléments pour une utilisation dans le secteur public après une mise à niveau](#).

Configurer votre environnement dans Services digitaux pour le secteur public

Commencez votre parcours en préparant votre Services digitaux pour le secteur public environnement avec des modèles de données, des données produit, des outils de gestion des utilisateurs et des outils de gestion des tickets pour la mise en service.

Mise en route	Gestion des utilisateurs	Modèles de données
 <p>Activez l'application Services digitaux pour le secteur public principale et importez vos données de base.</p>	 <p>Créez et gérez des données pour les utilisateurs internes, tels que les gestionnaires, les agents et les groupes de support.</p>	 <p>Créez et gérez des modèles de données pour Services digitaux pour le secteur public.</p>

Installer et configurer l'application Base des services digitaux pour le secteur public

Installez l'application et configurez les Base des services digitaux pour le secteur public différentes fonctionnalités utilisées dans l'application.

En tant qu'administrateurs, effectuez les tâches d'administration suivantes pour installer l'application et configurer les Base des services digitaux pour le secteur public fonctionnalités clés. Une fois l'application Base des services digitaux pour le secteur public installée, les administrateurs configurent les offres de service public qui définissent les services disponibles sur demande et les agences qui les fournissent.

Installer des tâches pour Base des services digitaux pour le secteur public

Tâche	
Installer Base des services digitaux pour le secteur public	<p>Installez Base des services digitaux pour le secteur public (sn_gsm) à partir de .ServiceNow® Store II fournit ces fonctionnalités clés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portail des services publics: utilisé par les membres et les entreprises pour trouver, suivre et demander des services gouvernementaux. • Portail de services de l'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

Installer des tâches pour Base des services numériques pour le secteur public (suite)

Tâche	
	avec et aider les membres, les entreprises et les contributeurs qui sont autorisés à représenter ou à aider les membres 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 aux utilisateurs ou aux groupes configurés dans le ServiceNow AI Platform®. Pour plus d'informations sur le rôle, reportez-vous à la section Rôles installés avec Base des services numériques pour le secteur public .
Configurer Base des services numériques pour le secteur public à l'aide de la configuration guidée	Utilisez la configuration guidée pour personnaliser le portail de services pour gouvernement utilisé par les citoyens, les entreprises et les agences ; configurer les pour les Espace de travail configurable de CSM agents ; et configurer d'autres fonctionnalités pour une utilisation dans le secteur public.
Configuration facultative de Public Sector Digital Services Core sans configuration guidée	Personnalisez le portail de services pour gouvernement et configurez le pour les Espace de travail configurable de CSM agents.
Configurer Agent virtuel pour Services numériques pour le secteur public	Configurez Agent virtuel de manière à ce 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 dans le portail de services pour gouvernement 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 Base des services numériques pour le secteur public

Vous pouvez installer l'application Base des services numériques pour le secteur public (sn_gsm) si vous disposez du rôle administrateur. 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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Passez en revue la liste des applications Base des services numériques pour le secteur public 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 Base des services numériques pour le secteur public nécessite un abonnement.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations, consultez [Composants et rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Base des services digitaux pour le secteur public (sn_gsm) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

Dans la liste située en regard du bouton **Installer**, les versions disponibles s'affichent.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation 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 sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Utilisez la [configuration guidée](#) pour configurer l'application Base des services digitaux pour le secteur public. Si vous n'utilisez pas la configuration guidée, vous pouvez personnaliser le portail de services pour gouvernement et configurer le 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 Base des services digitaux pour le secteur public à l'aide de la configuration guidée

Suivez les processus de configuration guidée pour configurer l'application Base des services digitaux pour le secteur public.

Avant de commencer

Installez l'application [Public Sector Digital Services Core](#).

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Base des services digitaux pour le secteur public est construite sur l'application Gestion du service client. Dans le cadre de la configuration guidée de l'application Base des services digitaux pour le secteur public, vous pouvez également utiliser la configuration guidée pour Gestion du service client configurer les données et les workflows de base.

Procédure

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

The screenshot displays the 'Guided Setup' interface in ServiceNow. At the top, there's a navigation bar with 'servicenow', 'All', 'Favorites', 'History', 'Workspaces', and 'Admin'. A search bar is also present. The main content area is titled 'Welcome to Public Sector Digital Services Guided Setup'. On the left, a progress indicator shows '0% Complete'. The main area is divided into four sections, each representing a configuration category:

- Government Service Portal:** Status: Not Started. Tasks: 0 / 2 Tasks completed (Customize the Government Service Portal, Customize the Business Location Services Portal).
- Configurable Workspace for Public Sector Digital Services:** Status: Not Started. Tasks: 0 / 4 Tasks completed (Configure List Menu, Configure Landing Page with UI Builder, Activate Customer Central, Customize Workspace Labels Manually).
- Case Types:** Status: Not Started. Tasks: 0 / 1 Tasks completed (Case Types Guided Setup).
- Guided Setup:** Status: Not Started. Tasks: 0 / 1 Tasks completed (Customer Service Management Guided Setup).

Traduction automatique

4. Pour chaque catégorie, sélectionnez **Démarrer** et terminez les tâches.

Que faire ensuite

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

Étapes de configuration facultatives pour Base des services numériques pour le secteur public

En tant qu'administrateur, vous pouvez personnaliser le portail de services pour gouvernement et configurer le pour l'application Espace de travail configurable de CSM sans utiliser la Base des services numériques pour le secteur public configuration guidée.

Le portail de services pour gouvernement est conçu pour une utilisation dans le 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 des éléments de l'espace de travail pour afficher des modules, des listes et des champs pour le secteur public, et activer d'autres fonctionnalités de l'espace de travail pour vos agents, telles que Centre client.


Définir une vue par défaut pour les éléments reçus dans la Services digitaux pour le secteur public plateforme

Personnalisez la vue par défaut dans l'espace de travail de la Services digitaux pour le secteur public plateforme afin que la liste connexe des éléments reçus s'affiche sous un enregistrement d'entreprise, de membre ou d'agence.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement d'une entreprise, d'un membre ou d'une agence dans la Services digitaux pour le secteur public plateforme.
2. Sélectionnez l'icône des contrôles de liste (icône ), puis sélectionnez **Afficher**.
3. Sélectionnez **PSDS** dans le menu déroulant.

Résultats

La vue utilisateur est changée et la liste connexe des éléments reçus est visible.


Configurer les parties associées pour les éléments reçus

Ajoutez des parties associées à un élément reçu dans l'application Services digitaux pour le secteur public afin que les contacts, entreprises, membres ou 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  dans la barre latérale.
2. Accédez à la **Élément reçu > Tous**.
3. Sélectionnez l'enregistrement auquel vous souhaitez ajouter les parties connexes.
4. Dans la liste connexe Parties associées, sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement des 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 parmi la liste des configurations de parties associées pour les tickets fournis avec le système de base : <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Activité autorisée <input type="radio"/> Contact autorisé <input type="radio"/> Membre autorisé <input type="radio"/> Ménage autorisé <input type="radio"/> Organisme autorisé

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Utilisateur autorisé ○ Membre(s) répertorié(e) ○ Agence répertoriée
Ticket	Numéro de ticket généré automatiquement.
Entreprise, membre, ménage ou utilisateur	Contact responsable du ticket.
Responsabilité	<p>Niveau d'accès aux informations sur le ticket.</p> <p>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.</p> <p>Remarque : Si le type de partie associée est sélectionné mais que le champ de responsabilité n'est pas automatiquement renseigné, vos contacts n'ont pas accès au produit vendu (service reçu) et au ticket associé.</p>

6. Sélectionnez Soumettre.

Les parties liées 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.
- Mettez à jour les tâches de ticket visibles par le client.
- Ajout de commentaires et de pièces jointes supplémentaires.
- accepter ou rejeter une solution ;

[store-future: BEGIN review]

Cas d'utilisation dans Services numériques pour le secteur public

Il existe de nombreuses façons d'intégrer Services numériques pour le secteur public en fonction des besoins de votre entreprise. Cette section décrit certains des plus courants de ces cas d'utilisation. Vous pouvez déployer chacun de ces cas d'utilisation indépendamment ou les combiner pour répondre à vos besoins spécifiques.

Remarque :

L'environnement de chaque client est différent. Ces scénarios de cas d'utilisation n'affichent que les 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]

Configurer les rôles d'utilisateur dans Services digitaux pour le secteur public

L'application Services digitaux pour le secteur public utilise des rôles pour fournir l'accès aux informations, identifier les utilisateurs internes et externes, assurer la sécurité des données et établir différents types de relations entre les utilisateurs et les entités du secteur public. Ces rôles offrent différents niveaux d'accès aux données du secteur public, afin de maintenir la sécurité des données.

Services digitaux pour le secteur public 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 ServiceNow AI 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 vos groupes configurés, vous pouvez leur affecter des rôles.

Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à la section [Rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public](#).

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs et à des groupes à l'aide de la configuration guidée, ou vous pouvez utiliser les fonctionnalités d'administration utilisateur suivantes ServiceNow AI 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	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un utilisateur . • Créer un groupe d'utilisateurs . • Ajouter un utilisateur à un groupe .
Affecter des rôles aux utilisateurs et aux groupes	<ul style="list-style-type: none"> • Affecter un rôle à un utilisateur . • Affecter un rôle à un groupe .

Composants et rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public

Plusieurs types de composants tels que des tables, des rôles d'utilisateur et des flux sont installés lorsque vous activez le module d'extension Base des services digitaux pour le secteur public .

Les modules d’extension suivants sont activés lorsque vous activez le module d’extension Base des services numériques pour le secteur public (sn_gsm) :

- Composants d’interface utilisateur pour portails clients (com.sn_ciwf_ui_cmpnt)
- Modèle de soutien d’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 lors de l’activation du module d’extension, reportez-vous à la Base des services numériques pour le secteur public section [Rôles installés avec Base des services numériques pour le secteur public](#).

Tables installées

Tables installées avec Services numériques pour le secteur public

Table	Description
Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Table de ticket de service public i Remarque : Cette table est une extension de la table Ticket [sn_customerservice_case].
Profil du membre [sn_gsm_constituent_profile]	Table du profil du membre
Définition du service [sn_case_type_selection_list]	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 nouvelle demande d’enregistrement d’entreprise

Flux installés

Flux installés avec Services digitaux pour le secteur public

Flux	Description
Créer bloqué par l'enregistrement si la 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 nécessite des informations sur le client [create_blocked_by_record_if_case_needs_customer_information]	Crée un enregistrement bloqué par si le ticket gouvernemental a besoin de plus d'informations sur le client.
Résoudre bloqué par l'enregistrement si la tâche de ticket est fermée et associée à un ticket public [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 le ticket gouvernemental est résolu.
Résoudre le problème bloqué par l'enregistrement si des informations sur l'utilisateur sont fournies pour un 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 Base des services digitaux pour le secteur public

L'application Base des services digitaux pour le secteur public utilise des rôles pour fournir l'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 des membres

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
constituant [sn_gsm.constituant]	Permet aux membres de demander des services et de gérer leurs informations, les tickets de service gouvernemental et les services reçus.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_install_base.consommateur_authorized_produit_v • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_customerservice.consumer • sn_gsm.case_write_granular
constituent_agent [sn_gsm.agent_membre]	Permet aux agents d'effectuer les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Lire, écrire et mettre à jour les tickets de service pour 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.visionneur_rapport_reportage • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offer_writer • sn_customerservice.consumer_agent

Rôles des membres (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	<p>gouvernement pour tous les membres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lire, écrire et mettre à jour les enregistrements des membres. 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.rédacteur_membre_ • interaction_agent
<p>constituent_contributor [sn_gsm.contributeur_membre]</p>	<p>Permet aux utilisateurs de demander des services et d'émettre des tickets de service pour gouvernement au nom de n'importe quel membre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
<p>constituent_admin [sn_gsm.administrateur_membre]</p>	<p>Fournit aux agents un accès administrateur et leur permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements de membres.</p>	<p>sn_gsm.rédacteur_membre_</p>
<p>constituent_writer [sn_gsm.écrivain_membre]</p>	<p>Permet aux agents d'accéder à la création, à la lecture et à la mise à jour des enregistrements des membres.</p>	<p>sn_gsm.visionneur_membre_</p>
<p>Licences et autorisations Rédacteur de base d'installation [sn_gsm_lic_prmt.ib_writer]</p>	<p>Permet d'accéder en création, en lecture et en écriture aux éléments de base d'installation.</p>	<p>sn_gsm_lic_prmt.ib_writer</p>
<p>constituent_viewer [sn_gsm.visionneur_membre]</p>	<p>Fournit aux agents un accès en lecture seule aux enregistrements des membres.</p>	<p>sn_customerservice.customer_data_viewer</p>
<p>Licences et autorisations Base d'installation Visionneuse d'élément [sn_gsm_lic_prmt.ib_viewer]</p>	<p>Ce rôle fournit un accès en lecture aux éléments de base d'installation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_lic_prmt.agent_business_agent • sn_gsm_lic_prmt.ib_writer • sn_gsm_lic_prmt.agent_constituent

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 pour gouvernement et les services reçus.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.consumer • sn_install_base.consommateur_authorized • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_gsm.case_write_granular
business_contact_admin [sn_gsm.business_contact_admin]	Fournit à une personne concernée de l'entreprise un accès administrateur à un compte professionnel. Ce rôle a accès à toutes les données du compte professionnel.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.customer_admin • sn_gsm.contact_professionnel
business_case_manager [sn_gsm.business_case_manager]	Permet à une personne concernée de l'entreprise de gérer les tickets de service pour gouvernement pour un compte professionnel et les comptes enfants associés. Ce rôle peut effectuer les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Créez un ticket au nom d'un autre contact professionnel. • Affichez une liste de tickets appartenant à l'entreprise. • Modifier les tickets appartenant à l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.customer_case_manager • sn_gsm.contact_professionnel
business_contributor [sn_gsm.contributeur_business]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise de demander des services et d'émettre des tickets de service	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.contributeur_relation • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor

Traduction automatique

Rôles d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	pour gouvernement au nom de n'importe quelle entreprise.	
business_partner [sn_gsm.partenaire_commercial]	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 professionnel auquel ils sont associés.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.partner • sn_gsm.contact_professionnel
business_partner_admin [sn_gsm.business_partner_admin]	Fournit à une personne concernée 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 pour gouvernement créés par les partenaires.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.partner_admin • sn_gsm.partenaire_business • sn_gsm.contact_professionnel • sn_gsm.business_contact_admin
business_agent [sn_gsm.business_agent]	Permet aux agents d'effectuer les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Lisez, écrivez et mettez à jour les tickets de service pour gouvernement pour tous les comptes professionnels. • Lire, écrire et mettre à jour des enregistrements commerciaux. 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.visionneur_rapport_reportage • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offer_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.écrivain_entreprise • interaction_agent
Apporteur d'activité Avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.contributeur_business]	Permet aux utilisateurs de demander un service et d'émettre des tickets d'avantages sociaux au nom de	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.contributeur_business • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator

Traduction automatique

Rôles d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	n'importe quelle entreprise. Cela permet aux personnes concernées de l'entreprise d'agir en tant que demandeur pour le compte des clients.	

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 pour les entreprises et les contacts professionnels associés à l'agence.	sn_customerservice.svc_location_a
agency_constituent_agent [sn_gsm.agent_membre_agence]	Permet aux agents d'agence de créer et de remplir des tickets de service gouvernemental pour les membres et les ménages associés à l'agence.	sn_customerservice.svc_location_c
external_reviewer [sn_gsm_grnt_mgmt.évaluateur_externe]	Permet aux utilisateurs d'examiner et de noter les propositions de subvention.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_svc_appl_pgm_mg.reso • sn_svc_appl_pgm_mg.miles • sn_svc_appl_pgm_mg.reso • sn_svc_appl_pgm_mg.score • sn_svc_appl_pgm_mg.visio • sn_svc_appl_pgm_mg.reso • sn_svc_appl_pgm_mg.score • sn_svc_appl_pgm_mg.plan
Licence et autorisation : agent constituant [sn_gsm_lic_prmt.agent_membre]	Permet aux utilisateurs de travailler sur des tickets de licence et d'autorisation pour tous les membres. Elle inclut la possibilité de lire/écrire/mettre à jour tous les tickets de licence et d'autorisation et les enregistrements des membres	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.agent_constituent • sn_gsm_lic_prmt.case_writ • sn_gsm_lic_prmt.visionne • sn_gsm_lic_prmt.ib_viewer • sn_gsm_lic_prmt.gestionna

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
agency_contributor [sn_gsm.contributeur_agence]	Permet aux agents d'agence de demander des services et d'émettre des tickets de service pour gouvernement au nom de l'agence.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.service • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_a
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 service (emplacement professionnel). Ce rôle est agnostique à interne et externe.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.contributeur_agence • sn_gsm_lic_prmt.contributor • sn_gsm_lic_prmt.agency_m
agency_manager [sn_gsm.gestionnaire_agence]	Permet à un gestionnaire d'agence d'effectuer les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Créez et mettez à jour des tickets de service gouvernemental pour les électeurs, les ménages, les contacts professionnels et professionnels. • Gérez les données des membres et des ménages associés aux agences au sein de la hiérarchie des agences. • Gérez les données des entreprises et des contacts professionnels associés aux agences au sein de la hiérarchie des agences. 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_lo • sn_gsm.agent_agence • sn_gsm.agent_membre_ag
Responsable de l'agence de licences et d'autorisations [sn_gsm_lic_prmt.gestionnaire_agence]	Permet aux utilisateurs de gérer les données des agences dans la hiérarchie d'agences du gestionnaire.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.gestionnaire_agence • sn_gsm_lic_prmt.agent_me • sn_gsm_lic_prmt.agent_ag
Agent constituant de l'agence de licence et d'autorisation [sn_gsm_lic_prmt.agent_membre_agence]	Permet aux utilisateurs de gérer les données des agences dans la hiérarchie d'agence de l'agent constituant.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.agent_membre_ag • contract_manager

Traduction automatique

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		<ul style="list-style-type: none"> • decision_table_reader • sn_gsm_lic_prmt.gestionnaire
agency_manager_contributor [sn_gsm.agency_manager_contributor]	Permet aux utilisateurs de créer, de mettre à jour, d'afficher et d'approuver des tickets. Leur permet d'enregistrer et de supprimer du personnel dans toutes les agences qu'ils gèrent.	<ul style="list-style-type: none"> • "sn_gsm.business_contributor" • sn_gsm.contributeur_agence • sn_gsm.contributeur_membre • sn_gsm.contributeur_agence • sn_gsm.manager_agence_core • sn_customerservice.svc_lo
Gestionnaire d'agence de licences et d'autorisations Contributeur [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor]	Permet aux utilisateurs de créer, de mettre à jour, d'afficher et d'approuver des tickets. Ils peuvent également enregistrer et supprimer du personnel dans toutes les agences qu'ils gèrent.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_lic_prmt.contributeur • sn_gsm_lic_prmt.agency_re • sn_gsm_lic_prmt.contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor • sn_gsm_lic_prmt.manager_ • sn_gsm.agency_manager_c
relationship_manager [sn_gsm.gestionnaire_relation_agence]	Permet aux utilisateurs d'afficher les tickets de toutes les agences externes où ils ont location_relationship_manager responsabilité.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_bus_loc.location_relatio • sn_gsm.agency_manager_c
Responsable de l'agence de licences et d'autorisations Core [sn_gsm_lic_prmt.manager_agence_core]	Rôle granulaire pour gérer les enregistrements du personnel de l'agence et les relations du personnel avec les entreprises, les membres et les ménages pour toutes les agences de la hiérarchie.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.manager_agence_c • contract_manager
Gestionnaire des relations avec l'agence de licences et d'autorisations [sn_gsm_lic_prmt.gestionnaire_relation_agence]	Permet aux utilisateurs d'afficher les tickets de toutes les agences externes où ils ont location_relationship_manager responsabilité.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.agency_relationship • sn_gsm_lic_prmt.agency_m
service_manager [sn_gsm.service_manager]	Permet à un gestionnaire de services d'effectuer les actions suivantes :	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.service_offer_admin • sn_gsm.service_offer_writ • sn_gsm.agent_constituent

Traduction automatique

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	<ul style="list-style-type: none"> • Gérez tout le travail effectué par les agents travaillant sur les tickets de service pour gouvernement. • Lire, écrire, mettre à jour et supprimer tous les tickets de service pour gouvernement • Lisez, écrivez, mettez à jour et supprimez tous les enregistrements des membres, des entreprises et des agences. 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.administrateur_cor • sn_gsm.agent_business_ag
Agent de tâche de ticket de licence et d'autorisation [sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent]	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.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_lic_prmt.contributo • sn_gsm_lic_prmt.visionneur • sn_gsm.case_task_agent
Visionneuse de ticket de licence et d'autorisation [sn_gsm_lic_prmt.visionneur_de_cas]	Ce rôle fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements de tickets de licence et d'autorisation.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.visionneur_de_cas • decision_table_reader • sn_gsm_lic_prmt.case_writ • sn_gsm_lic_prmt.case_task
Agent d'affaires de l'agence de licences et d'autorisations [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.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.agent_agence • contract_manager • decision_table_reader • sn_gsm_lic_prmt.gestionna
Agent d'affaires de licences et d'autorisations [sn_gsm_lic_prmt.business_agent]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de travailler sur des tickets de licence et d'autorisation pour l'entreprise. Il comprend la possibilité de lire, d'écrire ou de mettre à jour tous	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_lic_prmt.visionneur • sn_gsm_lic_prmt.case_writ • sn_gsm.agent_business_ag

Traduction automatique

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	les tickets de licence et d'autorisation et les enregistrements commerciaux.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_lic_prmt.ib_viewer • sn_gsm_lic_prmt.gestionnaire
social_benefits_agency_agent [sn_gsm_soc_bnfts.agent_agence]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de créer et d'exécuter des tickets pour les comptes et les contacts de l'agence de l'agent.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.agent_agence • decision_table_reader • contract_manager
social_benefits_agency_constituent_agent [sn_gsm_soc_bnfts.agent_membre_agence]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de créer et d'exécuter des tickets pour les membres et les ménages de l'agence de l'agent.	<ul style="list-style-type: none"> • decision_table_reader • sn_gsm.agent_membre_agence • contract_manager
social_benefits_agency_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.contributeur_agence]	Permet aux utilisateurs de demander un service et de soumettre des tickets de prestations sociales pour leur agence (emplacement professionnel). Ce rôle est agnostique à interne et externe.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.contributeur_agence • sn_gsm_soc_bnfts.contributeur_agence
social_benefits_agency_manager [sn_gsm_soc_bnfts.gestionnaire_agence]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de gérer les données des agences dans la hiérarchie d'agences du gestionnaire.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_soc_bnfts.agent_agence • sn_gsm_soc_bnfts.manager_agence • sn_gsm.gestionnaire_agence • sn_gsm_soc_bnfts.agent_membre_agence
social_benefits_agency_manager_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_contributor]	Gérez les agences et créez un ticket pour une entreprise, un ménage ou un membre de l'agence ou de toute agence enfant.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_soc_bnfts.contributeur_agence • sn_gsm_soc_bnfts.contributeur_agence • sn_gsm_soc_bnfts.manager_agence • sn_gsm_soc_bnfts.contributeur_agence • sn_gsm.agency_manager_contributor
social_benefits_agency_manager_core [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_core]	Rôle granulaire pour gérer les enregistrements du personnel de l'agence et les relations du personnel avec les entreprises, les membres et les ménages pour toutes les agences de la hiérarchie.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.manager_agence_core • contract_manager

Traduction automatique

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
social_benefits_agency_relationship_manager [sn_gsm_soc_bnfts.gestionnaire_relation_agence]	Gère et surveille toutes les activités effectuées par les agences. Il sert également de point de contact interne pour les agences.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_soc_bnfts.agency_ • sn_gsm.agency_relationshi
social_benefits_business_agent [sn_gsm_soc_bnfts.business_agent]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de travailler sur des tickets d'avantages sociaux pour les entreprises. Il comprend la possibilité de lire/écrire/mettre à jour tous les tickets de prestations sociales et les dossiers commerciaux.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_soc_bnfts.case_w • sn_gsm_soc_bnfts.visionne • sn_gsm.agent_business_ag • sn_gsm_soc_bnfts.ib_view
Agent de tâche de ticket d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.case_task_agent]	Permet aux utilisateurs de travailler sur des tâches de ticket d'avantages sociaux.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_soc_bnfts.visionne • sn_gsm_soc_bnfts.contribu • sn_gsm.case_task_agent
Agent constituant des avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.agent_membre]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de travailler sur les tickets relatifs aux avantages sociaux pour tous les membres. Elle comprend la possibilité de lire/d'écrire/de mettre à jour tous les tickets et les enregistrements des membres	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_soc_bnfts.case_w • sn_gsm_soc_bnfts.visionne • sn_gsm.agent_constituent • sn_gsm_soc_bnfts.ib_view
Gestionnaire des avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.manager]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de gérer tout le travail effectué par les agents travaillant sur les tickets d'avantages sociaux (membre et professionnel). Les utilisateurs disposant de ce rôle ont la possibilité de lire/d'écrire/de mettre à jour/de supprimer tous les tickets relatifs aux avantages sociaux et les enregistrements des membres/de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_soc_bnfts.ib_admini • sn_gsm_soc_bnfts.agent_b • sn_gsm.gestionnaire_des_s • sn_gsm_soc_bnfts.agent_o • sn_majorissue_mgt.major_i
Agent de relation d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_agent]	Permet aux utilisateurs de travailler sur les tickets d'avantages sociaux uniquement pour les clients avec lesquels ils ont des relations.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_soc_bnfts.visionne • decision_table_reader • sn_gsm.relationship_agent • contract_manager

Traduction automatique

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 créées sur la Services digitaux pour le secteur public plateforme.	sn_gsm.gestionnaire_service
service_offered_admin [sn_gsm.service_offer_admin]	Fournit aux utilisateurs un accès administrateur et leur permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer les enregistrements proposés par les services et les enregistrements reçus par les services.	sn_gsm.service_offer_writer
grant_program_manager sn_gsm_grnt_mgmt.program_manager	Fournit aux utilisateurs le rôle de gestionnaire de programme pour créer des enregistrements de programmes de subventions.	<ul style="list-style-type: none"> • model_manager • sn_gsm.resource_role_writer • sn_gsm.informational_resource_mapping_writer • sn_gsm.visionneuse_entrée_calendrier_business • sn_gsm.agent_business_agent • sn_gsm.scoring_framework_writer • sn_doc.reader • sn_gsm.resource_assignment_writer • sn_pace.mapping_admin • sn_gsm.milestone_writer • sn_gsm.goal_viewer • sn_gsm.scoring_framework_attribute_writer • sn_gsm.scoring_framework_attribute_writer • sn_gsm.agent_constituent_agent • sn_gsm.écrivain_élément_planification

Traduction automatique

Administrateur et autres rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
grant_admin sn_gsm_grnt_mgmt.grant_admin	Fournit aux utilisateurs un accès administrateur et leur permet de créer, lire, mettre à jour et modifier des propositions de subvention dans les playbooks de configuration et de propositions de subventions.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.admin • sn_svc_appl_pgm_mgmt.directeur_du_programme
grant_program_director sn_gsm_grnt_mgmt.directeur_subvention	Attribue aux utilisateurs le rôle de directeur du programme de subventions, qui comprend les rôles de gestionnaire du programme de subventions et de gestionnaire des services gouvernementaux.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_grnt_mgmt.program_manager • sn_gsm.gestionnaire_des_services_gouvernementaux
grant_case_writer sn_gsm_grnt_mgmt.case_writer	Permet aux utilisateurs de créer, lire et mettre à jour des enregistrements de tickets de gestion des subventions.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_grnt_mgmt.visionneur_de_cas • sn_gsm.case_writer • contract_manager
grant_case_viewer sn_gsm_grnt_mgmt.visionneur_de_cas	Fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements de tickets de gestion des autorisations.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.visionneur_de_cas • decision_table_reader • sn_gsm_grnt_mgmt.case_writer
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	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_lic_prmt.gestionnaire • sn_gsm.admin

Traduction automatique

Administrateur et autres rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	<p>et d'autorisation (membre et professionnel). Les utilisateurs disposant de ce rôle ont la possibilité de lire/d'écrire/de mettre à jour/de supprimer tous les tickets de licence et d'autorisation et les enregistrements des membres/ entreprises.</p>	
<p>social_benefits_admin [sn_gsm_soc_bnfts.admin]</p>	<p>Fournit un accès administrateur délégué aux applications incluses dans le périmètre créées dans le Playbook des avantages sociaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.admin • sn_gsm_soc_bnfts.gestionnaire
<p>Licences et autorisations Administrateur de la base d'installation [sn_gsm_lic_prmt.ib_admin]</p>	<p>Ce rôle permet d'accéder, créer, lire, écrire et supprimer des éléments de base d'installation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_lic_prmt.ib_writer • sn_gsm_lic_prmt.gestionnaire
<p>Rédacteur de ticket de licence et d'autorisation [sn_gsm_lic_prmt.auteur_cas]</p>	<p>Ce rôle permet aux utilisateurs de créer, lire et mettre à jour les enregistrements de tickets de licence et d'autorisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_lic_prmt.visionneur_de_cas • sn_gsm.case_writer • contract_manager • sn_gsm_lic_prmt.agent_business_agent • sn_gsm_lic_prmt.agent_constituent
<p>service_offered_admin [sn_gsm.service_offer_admin]</p>		
<p>service_offered_writer [sn_gsm.service_offer_writer]</p>	<p>Fournit aux utilisateurs l'accès à la création, à la lecture et à la mise à jour des</p>	<p>sn_gsm.service_offer_viewer</p>

Traduction automatique

Administrateur et autres rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	enregistrements des services offerts et des enregistrements des services reçus.	
service_offered_viewer [sn_gsm.service_offer_viewer]	Fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements de services offerts et aux enregistrements de services reçus.	sn_customerservice.customer_data_viewer
case_writer [sn_gsm.auteur_cas]	Permet aux agents d'accéder à la création, à la lecture et à la mise à jour des tickets de service pour gouvernement	sn_gsm.visionneur_de_cas
case_viewer [sn_gsm.visionneur_de_cas]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux tickets de service pour gouvernement	Aucun
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, mais ne peut pas afficher d'autres tickets.	Aucun
relationship_agent [sn_gsm.relationship_agent]	Permet aux agents de travailler sur des tickets de service gouvernemental pour des clients	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.visionneur_rapport_reportage • sn_customerservice.relationship_agent

Traduction automatique

Administrateur et autres rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	avec lesquels ils ont une relation.	
relationship_contributor [sn_gsm.relationship_contributor]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise d'émettre des tickets de service pour gouvernement au nom de clients avec lesquels elles ont une relation.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.contributeur_relation_rel • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contribu
Visionneur de ticket d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.visionneur_de_cas]	Ce rôle fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements de tickets de prestations sociales.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.visionneur_de_cas • decision_table_reader
Rédacteur de ticket d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.auteur_de_cas]	Ce rôle permet aux utilisateurs d'accéder, à la création, à la lecture et à la mise à jour des enregistrements de tickets d'avantages sociaux.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm_soc_bnfts.visionneur_de_cas • sn_gsm.case_writer • contract_manager

Traduction automatique

Rôles granulaires

Vous pouvez utiliser des rôles fonctionnels et granulaires prédéfinis installés avec Services digitaux pour le secteur public pour établir des relations entre les utilisateurs et les entités du secteur public. Ces rôles fonctionnels et granulaires offrent différents niveaux d'accès aux données du secteur public, afin de maintenir la sécurité des données.

- Rôles fonctionnels : ensemble de rôles requis pour effectuer une fonction ou une action significative qui nécessite un accès sur plusieurs entités.
- Rôles granulaires : rôles qui donnent accès 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 individus à accéder aux informations nécessaires pour travailler de manière efficace et efficiente, contribuant ainsi à améliorer l'expérience des membres.

Par exemple, si vous étendez la table Ticket de service pour gouvernement ou d'autres tables dans l'application Services digitaux pour le secteur public , 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.

Rôles granulaires

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
case_create_granular [sn_gsm.case_create_granular]	Fournit aux membres ou aux personnes concernées de l'entreprise un accès de création granulaire aux tickets de service gouvernemental.	sn_gsm.case_read_granular
case_read_granular [sn_gsm.case_read_granular]	Fournit aux membres ou aux personnes concernées de l'entreprise un accès en lecture granulaire aux tickets de service pour gouvernement.	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 gouvernement.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.case_create_granular • sn_gsm.case_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 reçus des services.	sn_install_base.sold_product_read_granular
Licences et autorisations Base d'installation : lecture granulaire [sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	Fournit un accès en lecture granulaire aux licences et permis délivrés.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_install_base.install_base_read_granular • sn_gsm.contact_professionnel • sn_gsm.Constituant

Traduction automatique

Rôles granulaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Responsable de l'agence de licences et d'autorisations Core [sn_gsm_lic_prmt.manager_agence_core]	Rôle granulaire pour gérer les enregistrements du personnel de l'agence et les relations du personnel avec les entreprises, les membres et les ménages pour toutes les agences de la hiérarchie.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.manager_agence_core • contract_manager • sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor • sn_gsm_lic_prmt.gestionnaire_agence
Licences et autorisations Créateur de contributeur [sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator]	Permet aux utilisateurs de créer des tickets de licence et d'autorisation et est inclus dans les rôles de contributeur de niveau supérieur. Elle autorise uniquement la création d'enregistrements, mais ne permet pas la visibilité d'un enregistrement seul.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.contributor_creator • sn_gsm_lic_prmt.contributeur_agence_agence • sn_gsm_lic_prmt.contributeur_business • sn_gsm_lic_prmt.contributeur_membre • sn_gsm_lic_prmt.contributeur_relation
Administrateur de la base d'installation des avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.ib_admin]	Ce rôle permet d'accéder, créer, lire, écrire et supprimer des éléments de base d'installation.	sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer
Base d'installation des avantages sociaux : lecture granulaire [sn_gsm_soc_bnfts.ib_read_granular]	Fournit un accès en lecture granulaire aux prestations sociales émises.	sn_install_base.install_base_read_granular
Visionneuse de base d'installation des avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer]	Permet d'accéder en lecture aux éléments de base d'installation.	Aucun
Rédacteur de base d'installation des avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer]	Permet d'accéder en création, en lecture et en écriture aux	sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer

Traduction automatique

Rôles granulaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	éléments de base d'installation.	

Rôles de parties prenantes de l'entreprise

Parties prenantes de l'entreprise pour Services digitaux pour le secteur public inclut des modules d'extension et des rôles qui permettent d'accéder aux fonctionnalités des parties prenantes de l'entreprise.

Les administrateurs ayant accès à Parties prenantes de l'entreprise peuvent fournir aux utilisateurs de parties prenantes de l'entreprise les droits d'actions suivantes :

- Créer des tickets au nom d'une entreprise ou d'une agence (organisation de services)
- Affichez 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.contributeur_membre]	Permet aux utilisateurs de demander des services et d'émettre des tickets de service pour gouvernement au nom de n'importe quel membre.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator 	com.sn_public_sector_digital_services_core	Intégral services_core
Licence et autorisation Contributeur du membre [sn_gsm_lic_prmt.contributeur_membre]	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 pour le compte des clients.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.contributeur_membre. • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator • sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor 		
Apporteur d'entreprise [sn_gsm.contributeur_business]	Permet aux personnes concernées de demander des services et d'émettre	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.contributeur_relation_relation • sn_gsm.contributor_creator 	com.sn_public_sector_digital_services_core	Intégral services_core

Traduction automatique

Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
	des tickets de service pour gouvernement au nom de n'importe quelle entreprise.			
Contributeur d'entreprise de licences et d'autorisations [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 de n'importe quelle entreprise. Cela permet aux personnes concernées de l'entreprise d'agir en tant que demandeur pour le compte des clients.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.contributeur_business • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator • sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor 		
Contributeur de la relation [sn_gsm.relationship_contributor]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise d'émettre des tickets de service gouvernemental au nom de clients avec lesquels elles ont une relation.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customer.service.contributeur_relation_relation • sn_gsm.contributor_creator 	com.sn_public_sector.intel_services	Internal services
Contributeur de relation de licence et d'autorisation [sn_gsm_lic_prmt.relationship_contributor]	Permet aux utilisateurs d'émettre des tickets de licence et d'autorisation au nom de 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.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.contributeurs_relation_relation • n_gsm_lic_prmt.contributor_creator 		
Éditeur de contributeur de licence et d'autorisation	Accorde un accès en écriture restreint aux champs du formulaire de	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.contributor_creator • sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent 		

Traduction automatique

Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
[sn_gsm_lic_prmt.contributor_editor]	ticket de licence et d'autorisation			
Contributeur constituant aux prestations sociales [sn_gsm_soc_bnfts.contributeur_membre]	Ce rôle permet aux utilisateurs de demander un service et d'émettre des tickets de prestations sociales au nom de n'importe quel mandant. Cela permet aux personnes concernées de l'entreprise d'agir en tant que demandeur pour le compte des clients.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.contributeur_membre. • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator 		
Créateur de cotisant aux avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator]	Permet aux utilisateurs de créer des tickets d'avantages sociaux et de modifier ces rôles de contributeur de niveau supérieur. Elle autorise uniquement la création d'enregistrements, mais n'autorise pas la visibilité d'un enregistrement seul.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.contributeur_membre. • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator 		
Contributeur d'avantages sociaux Éditeur [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_editor]	Accorde un accès en écriture restreint aux champs du formulaire de ticket d'avantages sociaux.	sn_gsm.contributor_creator		
Contributeur aux relations d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.contributeur_relation]	Permet aux utilisateurs d'émettre des tickets de prestations sociales au nom de clients avec lesquels ils ont des relations. Cela permet aux parties prenantes de l'entreprise d'accéder pour	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gsm.relationship_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator 		

Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
	agir en tant que demandeur au nom des clients.			

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 d'agence de demander des services et d'émettre des tickets de service pour gouvernement au nom de l'agence.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice.organization_contributor sn_gsm.contributor_creator 	Modèle de soutien d'agence (agency_support_model)	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_cas]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux tickets de service pour gouvernement	Aucun	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Visionneuse de membre [sn_gsm.visionneur_membre]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux enregistrements des membres.	sn_customerservice.customer_public_sector	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Visionneuse d'entreprise [sn_gsm.visionneur_business]			com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Visionneuse des services proposés [sn_gsm.service_offer_viewer]	Fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements de services offerts et aux enregistrements de services reçus.	sn_customerservice.customer_public_sector	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Visionneuse des services gouvernementaux reçus	Fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements de services reçus.		com.sn_public_sector_digital_services_core	Interne

Traduction automatique

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.service_received_viewer]				

Afficher les rapports et les tableaux de bord

Rôle	Description	Contient des rôles
report_viewer [sn_gsm.report_viewer]	Permet aux utilisateurs d'afficher des rapports sur la Services digitaux pour le secteur public plateforme.	Aucun
grant_management_report_viewer sn_gsm_grnt_mgmt.visionneur_rapport_reportage	Permet aux utilisateurs d'afficher des rapports sur les playbooks de rapports de reporting.	Aucun
Visionneuse de rapports sur les licences et autorisations [sn_gsm_lic_prmt.visionneur_rapport]	Permet aux utilisateurs d'afficher des rapports sur la Services digitaux pour le secteur public plateforme.	sn_gsm.visionneur_rapport_reportage
social_benefit_report_viewer [sn_gsm_soc_bnfts.report_viewer]	Permet aux utilisateurs d'accéder à la vue des rapports Playbook des avantages sociaux.	sn_gsm.visionneur_rapport_reportage

Remarque :

Les clients qui ont acheté un Services digitaux pour le secteur public abonnement peuvent fournir aux utilisateurs Business Stakeholder des droits sur les actions répertoriées sous [Business Stakeholder for Customer Service Management](#) .

Rôles basés sur le profil dans Services digitaux pour le secteur public

Les rôles et les profils vous aident à comprendre les différents rôles impliqués dans Services digitaux pour le secteur public.

Services digitaux pour le secteur public prend en charge les utilisateurs avec les fonctions de poste de base suivantes (profils).

Les profils sont définis comme les rôles individuels qui effectuent différentes tâches dans Services digitaux pour le secteur public.

Profils du secteur public

Fonction de la tâche	Description
Administrateur	L'administrateur système, qui a accès à toutes les fonctionnalités, fonctions et données système, quelles que soient les contraintes de sécurité :

Profils du secteur public (suite)

Fonction de la tâche	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Administre des applications spécifiques incluses dans le périmètre créées à l'aide de différents types de tickets. • Gère les informations pour les membres.
Membre	<p>Utilisateur final, tel qu'un citoyen, des résidents, des visiteurs, des anciens combattants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demande des services auprès d'organismes gouvernementaux. • Suit la résolution des demandes.
Partie prenante de l'entreprise	<p>Utilisateur final, tel que le propriétaire de l'entreprise, le contact professionnel, le partenaire commercial :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demande des services auprès d'organismes gouvernementaux. • Suit la résolution des demandes.
Agent du gouvernement	<p>Prestataire, tel qu'un agent constituant, un agent commercial, un agent d'agence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travaille sur les tickets de service pour gouvernement pour tous les membres. Peut lire, écrire et mettre à jour tous les tickets de service pour gouvernement et les enregistrements de profil. • Peut appartenir à des équipes ou à des agences spécifiques. • Peut travailler sur des types de tickets spécifiques (par exemple, Licences ou Chômage).
Contributeur	<p>Partie prenante de l'entreprise ou demandeur pour les membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aidez les membres ou les entreprises en leur fournissant les services dont ils ont besoin. • Soumet des demandes au nom des membres et agit en tant que mandataire.
Gestionnaire des services gouvernementaux	<p>Gestionnaire des services aux membres et aux entreprises et agents prenant en charge les services aux membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administre les services fournis aux membres, aux personnes concernées de l'entreprise et à l'agence. • Peut lire, écrire, mettre à jour et supprimer tous les tickets de service pour gouvernement • 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 citoyens.

Propriétés installées avec Services digitaux pour le secteur public

Utilisez les propriétés système ajoutées avec l'activation de l'application pour configurer le Services digitaux pour le secteur public contrôle d'accès aux données d'application.

Ces propriétés sont disponibles pour le Services digitaux pour le secteur public.

i Remarque :

Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés installées avec Services digitaux pour le secteur public

Propriété	Description
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_info_req	<p>Contrôle l'accès aux données du playbook pour la Information Request Playbook fonctionnalité.</p> <p>Si cette propriété est définie sur faux, les ACL de tous les périmètres sont prises en compte lors de l'octroi de l'accès aux données du playbook dans la table maître du périmètre. Cela exposerait les données du playbook de demande d'informations.</p> <ul style="list-style-type: none"> Type : booléen Valeur par défaut : true Emplacement : table Propriétés système [/sys_properties_list.do]
glide.enforce_security_scope.sn_gsm	<p>Contrôle la manière dont les données de l'application Public Sector Digital Services sont accessibles.</p> <p>Si cette propriété est définie sur faux, l'accès aux données d'application dans les tables globales de l'application Services digitaux pour le secteur public peut être accessible en fonction des listes de contrôle d'accès (ACL) de ces tables globales.</p> <p>Si cette propriété est définie sur vrai, l'accès aux données résidant dans les tables globales est uniquement évalué en fonction des ACL expédiées directement dans l'application Services digitaux pour le secteur public. Définir cette propriété sur faux peut entraîner la divulgation d'informations à partir d'ACL trop permissives.</p>

Propriétés installées avec Services digitaux pour le secteur public (suite)

Propriété	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Type : booléen • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Propriétés système [/sys_properties_list.do]
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_lic_prmt	<p>Détermine si seules les listes de contrôle d'accès (ACL) du module d'extension Licence et autorisation sont utilisées pour déterminer l'accès au champ d'application, ou si les ACL de tous les champs d'application sont prises en compte.</p> <p>Si cette propriété est définie sur vrai, les données de Licence et autorisation de Playbooks sont sécurisées dans les tables principales du périmètre en tenant compte uniquement des ACL de sn_gsm_lic_prmt périmètre pour accorder l'accès.</p> <p>Si cette propriété est définie sur faux, les données de Licence et autorisation de Playbooks sont exposées dans les tables principales du périmètre en tenant compte des ACL de tous les périmètres pour accorder l'accès. Par exemple, l'administrateur IT peut accéder aux données de Licence et autorisation de Playbooks lorsque cette propriété est définie sur faux.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Type : booléen • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Propriétés système [/sys_properties_list.do]

Modules d'extension installés avec Services digitaux pour le secteur public

Ces modules d'extension sont installés avec , s'ils Services digitaux pour le secteur public ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension installés avec Base des services digitaux pour le secteur public

Modules d'extension installés avec Gestion des subventions

Les modules d'extension suivants sont installés avec le Gestion des subventions (com.sn_gsm_grants) :

- Playbook des subventions (com.sn_gsm_grants)
- Cadre de travail des objectifs (com.snc.goal_framework)
- Composant de conseil (com.sn_component_guidance_experience)

- Modèle et classes d'actifs développés (com.sn_ent)
- Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core)
 - Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
 - Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)
 - Modèle de soutien d'agence (com.sn_agency_support_model)
 - Portail de service clientèle (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks pour Gestion du service clientèle (com.sn_csm_playbook)
- Processeur de document (com.sn_doc_processor)
- Modèles de documents (com.sn_doc)

- Gestion du programme des candidats au service (com.sn_svc_appl_pgrm_mgmt)
 - Élément de planification principal (com.sn_align_core)
 - Attributs de planification principaux (com.sn_plng_att_core)
 - Jalons (com.sn_milestones)
 - Gestion des ressources (com.snc.resource_management)
 - Planification de portefeuille (com.sn_align_ws)
 - Planification stratégique (com.sn_apw_advanced)
 - Informations du demandeur du service (com.sn_svc_appl_info)

Modules d'extension installés avec Playbook sur les avantages sociaux

Les modules d'extension suivants sont installés avec le Playbook sur les avantages sociaux (com.sn_gsm_social_benefits) :

- Politique en tant qu'interface utilisateur du moteur de code (com.sn_pace_builder)
- Politique en tant que moteur de code (com.sn_pace)
- Modèle et classes d'actifs développés (com.sn_ent)
- Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core)
 - Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
 - Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)
 - Modèle de soutien d'agence (com.sn_agency_support_model)
 - Portail de service clientèle (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks pour Gestion du service clientèle (com.sn_csm_playbook)
- Processeur de document (com.sn_doc_processor)
- Informations du demandeur du service (com.sn_svc_appl_info)

Modules d'extension installés avec Playbook pour les licences et les autorisations

Les modules d'extension suivants sont installés avec le Playbook pour les licences et les autorisations (com.sn_gsm_lic_prmt) :

- Modèles de documents (com.snc.document_templates)
- Modèle et classes d'actifs développés (com.sn_ent)
- Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core)
 - Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
 - Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)
 - Modèle de soutien d'agence (com.sn_agency_support_model)
 - Portail de service clientèle (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks pour Gestion du service clientèle (com.sn_csm_playbook)
- Processeur de document (com.sn_doc_processor)
- Informations du demandeur du service (com.sn_svc_appl_info)

Modules d'extension installés avec Information Request Playbook

Les modules d'extension suivants sont installés avec Information Request Playbook (com.sn_gsm_info_req) :

- Gestion des documents (com.snc.platform_document_management)
- Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core)
 - Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
 - Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)
 - Modèle de soutien d'agence (com.sn_agency_support_model)
 - Portail de service clientèle (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks pour Gestion du service clientèle (com.sn_csm_playbook)

Modules d'extension installés avec Playbook de demande de service

Les modules d'extension suivants sont installés avec Playbook de demande de service (com.sn_gsm_srvc_req) :

- Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core)
 - Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
 - Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)
 - Modèle de soutien d'agence (com.sn_agency_support_model)
 - Portail de service clientèle (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks pour Gestion du service clientèle (com.sn_csm_playbook)
- (Facultatif) Carte géographique (sn_geo_map)

Modules d'extension installés avec Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Les modules d'extension suivants sont installés avec Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) (com.sn_psds_gen_ai) :

Plateforme Now Assist (com.sn_genai_platform)

Modules d'extension facultatifs disponibles pour Services digitaux pour le secteur public et applications associées

Carte géographique (sn_geo_map) pour Playbook de demande de service

[store-future: BEGIN review]

Données de démonstration installées avec Services digitaux pour le secteur public

Les données de démonstration disponibles avec Services digitaux pour le secteur public fournissent 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 la section [Cas d'utilisation dans Services digitaux pour le secteur public](#).

Information Request Playbook

Les données de démonstration incluses dans Information Request Playbook fournit.

Playbook de demande de service

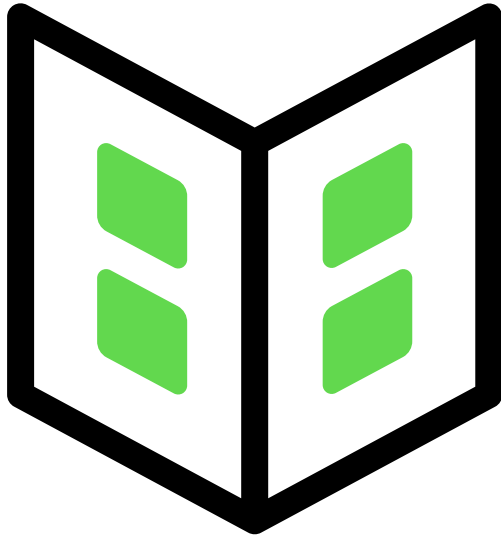
Les données de démonstration incluses dans Playbook de demande de service fournit.

[End]

Configurer Espaces de travail d'agent dans Services digitaux pour le secteur public

Configurez les espaces de travail d'agent et améliorez l'efficacité en optimisant les interfaces, en configurant les playbooks, en mettant en place la gestion et l'acheminement des tickets, et en intégrant des outils pour une gestion fluide des tickets.

Playbooks



Configurez des playbooks pour guider les agents du gouvernement tout au long du cycle de vie d'un ticket de service public.

Espace de travail configurable CSM



Configurez l'espace de travail configurable CSM pour fournir aux agents les outils dont ils ont besoin pour répondre aux questions des membres et résoudre efficacement les demandes.

Gestion des tickets



Configurez vos outils de gestion des tickets pour optimiser leur gestion.

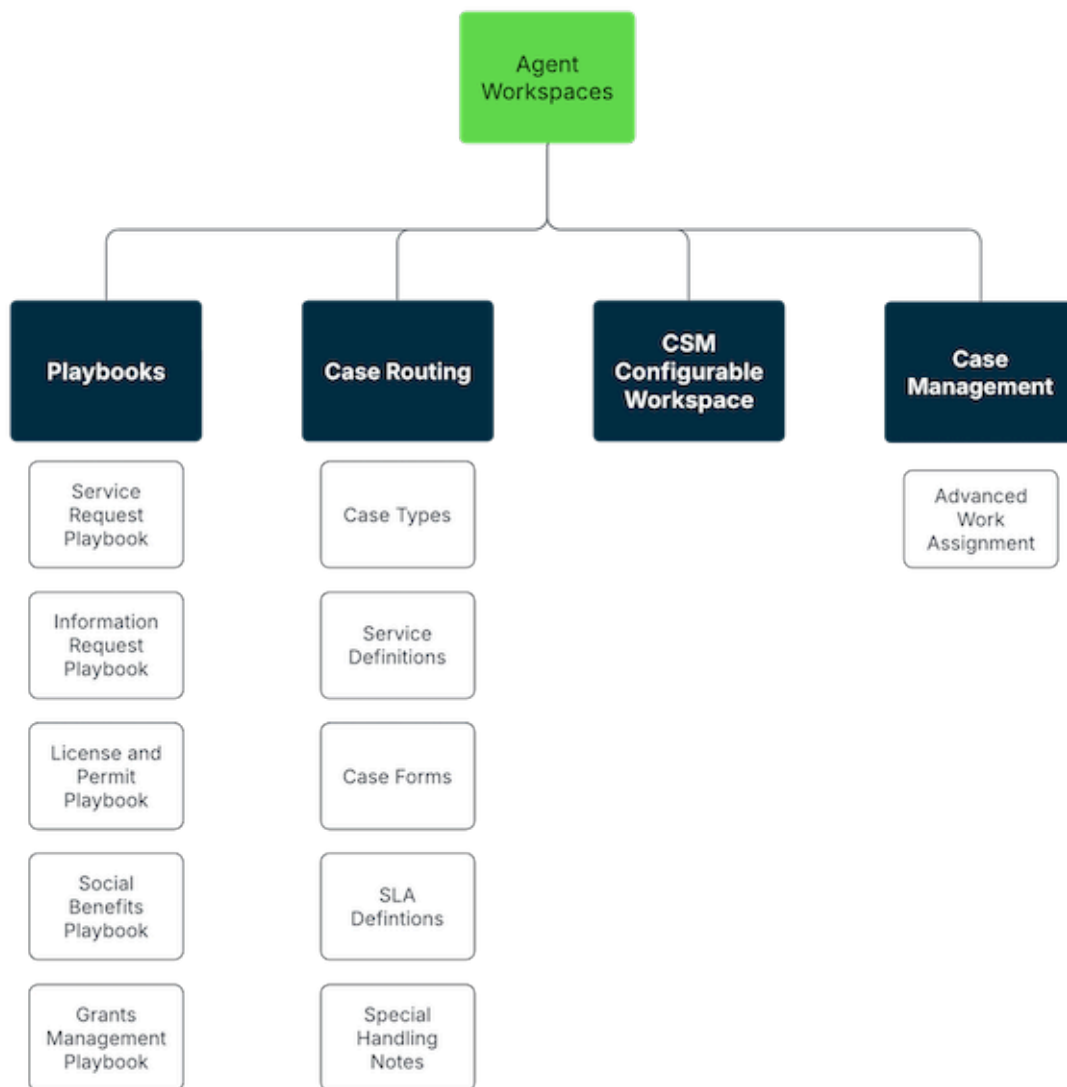
Acheminement et affectation de ticket



Utilisez Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer automatiquement les tickets vers les agents de service gouvernemental appropriés dans l'espace de travail configurable CSM.

Traduction automatique

Vue d'ensemble des espaces de travail d'agent



Traduction automatique

Playbooks

Installez une ou plusieurs applications Playbook avec Services digitaux pour le secteur public. Ces outils fournissent un flux de travail de bout en bout pour traiter les demandes de service public soumises par les constituants, permettant aux agents de résoudre les cas rapidement et efficacement.

CSM Configurable Workspace

Configurez l'espace de travail configurable CSM et développez l'interface utilisateur de l'espace de travail pour optimiser les processus de service gouvernemental de l'agent. Cette interface utilisateur fournit aux agents les outils dont ils ont besoin pour répondre aux questions des membres et résoudre efficacement les problèmes.

Acheminement et affectation de ticket

Configurez dans Affectation de travail avancée l'espace de travail configurable CSM pour acheminer et affecter automatiquement des tickets aux agents appropriés en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences. Cette configuration permet d'améliorer l'efficacité et les délais de réponse.

Gestion des tickets

Configurez vos outils de gestion des tickets pour gérer efficacement les tickets en configurant des fonctionnalités qui vous permettent, ainsi qu'à vos membres, de créer, résoudre et catégoriser des tickets. Définissez des types de tickets pour différents services publics, configurez des définitions de service pour lier les services et les types de tickets, et autorisez un suivi et une résolution précis.

Installer et configurer des playbooks dans Services digitaux pour le secteur public

Installez une ou plusieurs applications Playbook disponibles pour une utilisation avec Services digitaux pour le secteur public. Vous pouvez ensuite configurer les fonctionnalités disponibles pour soumettre des demandes et acheminer des demandes aux agents.

Les applications suivantes sont disponibles pour Services digitaux pour le secteur public vous permettre de créer et d'utiliser des playbooks en tant que workflow de bout en bout pour le traitement des demandes et des demandes des membres. Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de chaque playbook, consultez les pages correspondantes ci-dessous.

<p>Gestion des subventions</p>  <p>Traiter les demandes de subventions soumises par les utilisateurs du secteur public.</p>	<p>Playbook sur les avantages sociaux</p>  <p>Traiter les demandes de programmes d'avantages sociaux.</p>	<p>Playbook pour les licences et les autorisations</p>  <p>Traitez les demandes de licence et d'autorisation.</p>
--	---	---

Traduction automatique

<p style="text-align: center;">Information Request Playbook</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Traitez les demandes d'informations et d'enregistrements publics.</p>	<p style="text-align: center;">Playbook de demande de service</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Traitez les demandes de service non urgentes.</p>	
--	--	--

Configurer Gestion des subventions

Installez l'application *Gestion des subventions* , qui permet aux utilisateurs de soumettre et de suivre les demandes de gestion des subventions 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 disposant du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer *Gestion des subventions*, après avoir installé l'application [Public Sector Digital Services Core](#) .

Tâches de configuration pour Gestion des subventions

Tâche	Description
Installer Gestion des subventions pour Services digitaux pour le secteur public	Installez <i>Gestion des subventions</i> à partir du ServiceNow® Store.
Acheminer automatiquement les demandes de prestations sociales à l'aide de Affectation de travail avancée	Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes d'octroi à des agents désignés.
Configurer les questions de pré-éligibilité dans Gestion des subventions	Configurez le moteur de cadre de travail d'éligibilité pour permettre aux agents de confirmer si un demandeur est éligible à la subvention spécifique demandée.

Options clés qui prennent en charge les workflows de gestion des subventions


Les principales ServiceNow options exploitées pour prendre en charge les *Gestion des subventions* workflows sont les suivantes :

- Gestion/processeur de documents : gérez les documents internes avec le contrôle de version, la sécurité et l'intégration des workflows. Demander et vérifier les documents des candidats.
- **Playbooks** : fournissez un guide visuel, étape par étape, pour que les candidats et les agents effectuent les processus clés.
- **Policy as Code Engine (PaCE)**  : rationalisez la création, la maintenance et l'utilisation des critères de sélection avec un moteur de règles low-code.
- Widgets du portail configurables : utilisez des composants d'interface utilisateur prédéfinis pour faciliter la configuration et la modification du portail.
- **Évaluation intelligente** : améliorez la création et la maintenance des questions d'application.
- **Arbres de décision** : Fournir une approche structurée, étape par étape, pour la présélection des candidats potentiels.


Installer Gestion des subventions pour Services digitaux pour le secteur public


Vous pouvez installer l'application Gestion des subventions (com.sn.gsm_grants) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

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

Remarque :

Installez l'application [Playbooks pour Gestion du service client](#)  pour activer l'expérience de playbook.

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

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des subventions (sn_gsm_grnt_mgmt) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Dans la liste située en regard du bouton **Installer** , les versions disponibles s'affichent.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation 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 sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les questions de pré-éligibilité dans Gestion des subventions

La configuration du programme de gestion des subventions permet aux gestionnaires de programmes de subventions d'utiliser des arbres de décision pour définir une série de questions de pré-éligibilité afin de vérifier si les candidats sont éligibles au programme.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Il Gestion des subventions intègre l'utilisation de critères de pré-éligibilité, une série de questions qui peuvent être posées à un candidat pour déterminer s'il est éligible à une subvention. Le but est de détourner les propositions dans lesquelles le demandeur n'est pas éligible pour obtenir une subvention.

Pour configurer les questions de pré-éligibilité pour un nouveau programme de subvention :

Procédure

1. Ouvrez le , puis accédez à l'étape **Configurer l'application** Gestion des subventions.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision guidée que le demandeur doit voir dans le questionnaire sur les questions d'admissibilité avant le début de la proposition.
Pour créer un nouveau questionnaire, sélectionnez **Ouvrir la liste des arbres de décision**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir un nouveau formulaire d'enregistrement d'arborescence de décision dans lequel vous pouvez définir les détails de votre arborescence de décision.
4. Remplissez les champs du formulaire.
5. Sélectionnez **Soumettre** pour créer l'enregistrement de l'arborescence de décision.
6. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur** pour ouvrir le générateur d'arbre de décision, dans lequel vous pouvez ajouter des questions, définir une logique de branchement et définir des critères d'éligibilité.
7. Sélectionnez le **nouveau** nœud et entrez le nom du nœud et sélectionnez la table de référence pertinente.
Entrez Prééligibilité comme nom de nœud et sélectionnez Ticket de gestion des subventions comme table de référence.
8. Sélectionnez **Ajouter une question** et saisissez la question souhaitée.
9. Sélectionnez **Choix** dans le champ Type de réponse et fournissez les options Oui et Non.
10. Sélectionnez **Enregistrer et Fermer**.
11. Sélectionnez l'icône **+** sous le nœud de pré-éligibilité pour ajouter un nouveau chemin d'accès et un nœud.
12. Sélectionnez **Nouveau chemin d'accès** pour définir un chemin de branchement à partir du nœud de pré-éligibilité.
Ce sera le chemin éligible.
13. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer la nouvelle arborescence de décision.
14. Définissez le nom du chemin sur **Chemin éligible**.

15. Définissez les conditions en sélectionnant les questions et en saisissant leurs réponses.
16. Sélectionnez **Enregistrer et fermer** pour enregistrer la configuration du chemin d'accès.
17. Sélectionnez **Ajouter un nœud** sous le chemin éligible, puis sélectionnez **Proposer un conseil comme résultat**, puis sélectionnez **Continuer**.
18. Définissez le nom du nœud sur **Éligible** et définissez les conseils sur **Accorde la pré-éligibilité**.
19. Cochez la case en regard **d'Éligible**, puis sélectionnez **Enregistrer et fermer**.
20. Définissez les conseils pour le **chemin d'accès non éligible** et entrez le nom du nœud comme **Non éligible**.
21. Sélectionnez **Pré-éligibilité aux subventions** sous Orientation, puis décochez la case **Éligible**.
22. Sélectionnez **Enregistrer et Fermer**.
23. Sélectionnez **Activer** pour publier l'arbre de décision à utiliser dans le cadre du programme de subventions.

Résultats

Lorsque les candidats répondent aux questions d'éligibilité, ils reçoivent le questionnaire que vous venez de créer à l'aide de l'arbre de décision. D'après leurs réponses :

- S'ils sont éligibles, ils verront un message de réussite et la possibilité d'aller de l'avant avec leur proposition
- S'ils ne sont pas éligibles, un message indiquera qu'ils pourraient ne pas être éligibles et suggérera de revoir leur réponse.

Configurer une politique de conservation pour les tickets d'octroi dans Gestion des subventions

Configurez une règle d'archivage pour purger automatiquement les tickets d'octroi actifs et leurs données associées après une période donnée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Archivage système > Règles d'archivage**.
2. Sélectionnez l'enregistrement **Archiver les tickets d'octroi après 3 ans** .
Une règle de conservation qui vérifie les tickets créés il y a 3 ans ET qui sont fermés est activée par défaut.
3. Modifiez les conditions que vous souhaitez changer en fonction des exigences des règles de conservation de votre agence.

Vous pouvez ajouter une condition supplémentaire, telle que l'ajout d'une condition pour ignorer les enregistrements en cours d'audit, à la règle de conservation à l'aide de l'un des champs de la table Grant Case.

4. Sous Liens connexes, sélectionnez **Recalculer l'estimation d'archivage** pour calculer l'estimation d'archivage des enregistrements avant d'exécuter la règle.
L'estimation sera renseignée dans le champ Estimation d'enregistrement.
5. Exécutez la règle d'archivage en sélectionnant **Exécuter l'archivage maintenant**.

Résultats

Tous les tickets qui correspondent à vos critères de conservation sont désormais purgés.

Configurer une devise dans Gestion des subventions

Gestion des subventions Ne prend actuellement en charge que le mode monodevise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :

Cela peut avoir des implications de configuration sur toutes les applications ServiceNow de votre instance. Vérifiez les paramètres RCA des autres applications après avoir terminé cette procédure.

Procédure

1. Accédez à **Tout** puis, dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans la colonne Nom, recherchez l'enregistrement `glide.i18n.single_currency` et sélectionnez l'enregistrement pour l'ouvrir.
3. Définissez la valeur sur **vrai**.
4. Accédez à **Tout** puis, dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
5. Dans la colonne Nom, recherchez **`glide.i18n.single_currency.code`** et sélectionnez l'enregistrement de propriété pour l'ouvrir.
6. Dans le champ Valeur, saisissez le code de devise ISO à trois lettres de la devise cible.
Par exemple, pour définir la devise sur USD, saisissez USD.
7. Accédez à **Tout** puis, dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
8. Recherchez `glide.system.locale` et ouvrez l'enregistrement de propriété.
9. Définissez la valeur comme paramètres régionaux souhaités pour la devise.
La valeur est au format `Language.Country`, où la langue est un code de langue ISO 639 et Country est un code de langue ISO 3166. Pour définir les paramètres régionaux sur les États-Unis, entrez `en. États-Unis`.
10. Accédez à la **Tous > Localisation de système > Devises**.
11. Ouvrez l'enregistrement de chaque devise que vous souhaitez désélectionner et désactivez la case à cocher **Actif**.

Configurer les privilèges d'accès restreint pour l'appelant PACE

Définissez l'accès entre périmètres à une application, à une ressource d'application (par exemple, un rôle de contrôle d'accès, une règle métier, une action d'interface utilisateur ou un script include) ou à un événement. Vous pouvez utiliser un RCA demandé pour accorder aux applications du magasin l'accès aux ressources protégées dans le ServiceNow AI Platform.

Avant de commencer

Remarque :

Cela peut avoir des implications de configuration sur toutes les applications ServiceNow de votre instance. Vérifiez les paramètres RCA des autres applications après avoir terminé cette procédure.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans l'espace de travail PaCE, accédez à **Tous > Politiques > Mes stratégies**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Nouvelle politique vide**.
4. Saisissez un nom de politique, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Accédez à la **Application système > Privilèges d'accès restreint à l'application pour l'appelant**
6. Dans Filtre de colonne d'application, saisissez =Policy as Code Engine.
7. Dans le filtre de colonne Périmètre source, saisissez = Gestion du programme du demandeur de service, puis exécutez le filtre.
8. Ouvrez chaque enregistrement et modifiez la valeur du champ État sur **Autorisé**.

Configurer les rôles d'accès en lecture/écriture pour l'équipe interne de programme de gestion des subventions

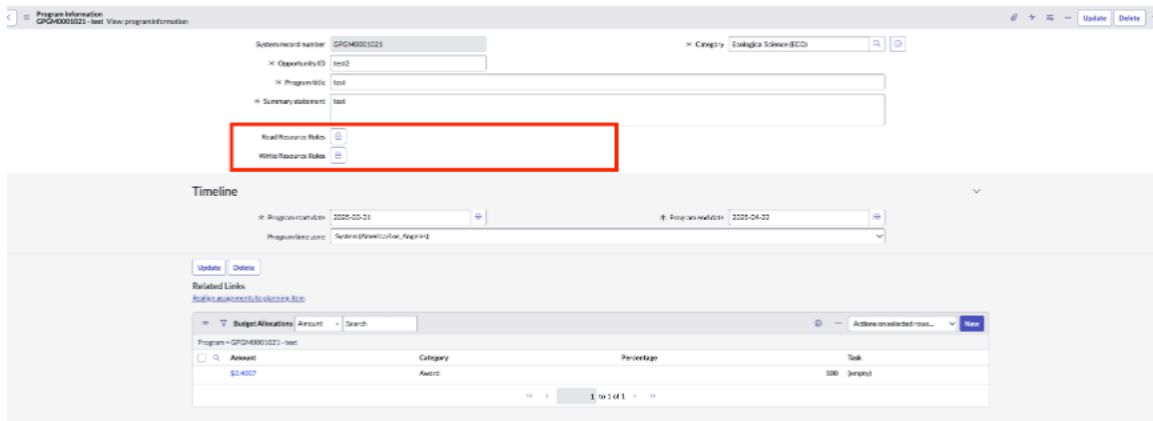
Dans un programme de subventions, un certain accès est accordé à chaque utilisateur de l'équipe de programme interne au cas par cas. En tant qu'administrateur, vous pouvez déléguer l'accès en lecture/écriture aux utilisateurs au sein des équipes internes en mappant des rôles spécifiques à l'accès en lecture/écriture.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Programme de subventions > Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement du programme de subventions pour lequel vous souhaitez configurer les rôles d'accès en lecture/écriture.
3. Sélectionnez le menu contextuel, puis sélectionnez **Configurer > Mise en page**.
4. Sélectionnez et ajoutez **les rôles de ressources de lecture** et les **rôles de ressources d'écriture** au formulaire d'informations du programme.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez l'icône de verrou pour ajouter des rôles aux champs d'accès en lecture ou en écriture.



7. Ajoutez des rôles sous le champ **Rôles de ressources de lecture** pour accorder un accès en lecture à ces rôles, et des rôles sous les champs Rôles de **ressources d'écriture** pour accorder un accès en écriture à ces rôles.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Les utilisateurs dotés de ces rôles disposent désormais d'un accès en lecture au programme ou d'un accès en lecture/écriture au programme.

Activer/désactiver l'affichage du nombre de caractères pour les champs de formulaire dans Gestion des subventions

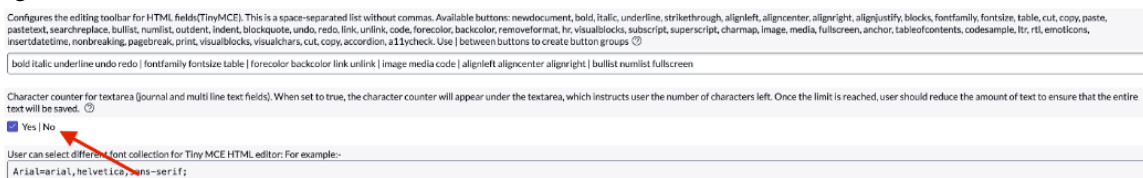
Basculez le nombre de caractères pour les champs de formulaire afin d'afficher Gestion des subventions le nombre de caractères restant disponibles dans le champ de texte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Propriétés système > Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Sélectionnez **Compteur de caractères pour la zone de texte (champs de texte journal et multi-lignes)**.



Lorsque cette propriété est définie sur vrai, le compteur de caractères apparaît sous la zone de texte et affiche le nombre restant de caractères disponibles dans le champ de texte. Une fois la limite de caractères atteinte, il se peut que le texte entier ne soit pas enregistré.

3. Accédez à une activité de formulaire Playbook et vérifiez que le compteur de caractères est visible.

In Progress

Program information

Provide basic background information that will be used to manage and track this program across platforms.

System record number
GPGM0001001

Category * External

Award ID number * External

Program title *

Summary statement * External

Characters left: 500

Save Mark Complete

Le nombre de caractères est visible sous la zone de texte.

Configurer le moteur d'évaluation intelligente pour Gestion des subventions

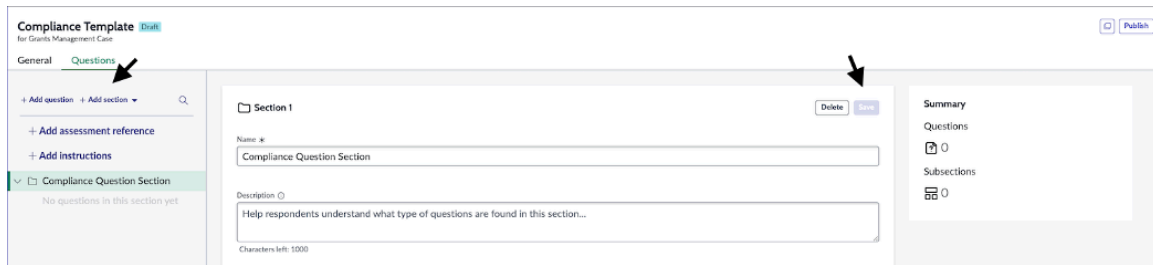
Le moteur d'évaluation intelligent (SAE) de ServiceNow rationalise et automatise les processus d'évaluation, réduisant ainsi les efforts manuels et les coûts. Il prend en charge différents types d'évaluation, inclut une fonctionnalité de glisser-déposer pour concevoir des modèles et offre une automatisation des flux de travail de bout en bout. SAE est hautement configurable, ce qui le rend adaptable à un large éventail de cas d'utilisation, y compris l'attestation de contrôle et l'identification des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Moteur d'évaluation intelligente > Administration > Catégories de modèles**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une catégorie de modèle.
3. Remplissez les champs du formulaire.
Dans le champ Rôle Catégorie, saisissez `sn_smart_asmt.template_manager`.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail d'évaluation**
6. Sélectionnez **Nouveau modèle** et renseignez les champs du formulaire.
Dans le champ Cibles de l'évaluation, saisissez **Ticket de gestion des subventions**.
7. Accédez à l'onglet **Questions** et sélectionnez **Ajouter une section**.



8. Renseignez les détails de la section du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

9. Sélectionnez **Ajouter une question**, puis ajoutez une question déroulante à sélection unique de votre choix.

Répétez l'opération jusqu'à ce que vous ayez ajouté toutes les questions souhaitées.

10. Sélectionnez **Publier**.

Configurer le Portail de services du réviseur

Configurez le portail de services pour les évaluateurs de mérite afin de suivre, de noter et d'évaluer les Gestion des subventions propositions de subventions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Voici quelques-uns des composants que vous pouvez personnaliser :

- **Marques** : configurez les [marques du portail](#) pour donner au portail de services de réviseur sa propre apparence. Le thème Corail est disponible pour le portail de services de révision.
- **Menus** : mettez à jour le menu du système de base ou ajoutez-en un nouveau. Pour plus d'informations, voir [Configurer le menu d'en-tête du portail](#).
- **Page d'accueil** : mettez à jour la page d'accueil par défaut en mettant à jour la configuration des widgets ou en attribuant une page d'accueil personnalisée. Pour plus d'informations, consultez [Affecter une page d'accueil au portail](#).
- **Widgets** : utilisez les widgets du portail configurables pour définir le contenu de votre portail. Pour plus de détails, voir [Configurable Portal widget library](#).
- **En-tête** : mettez à jour les configurations de l'en-tête du programme en fonction des besoins de votre agence. Pour plus de détails, voir [Configurer un en-tête d'enregistrement de programme personnalisé dans Portail de services de réviseur](#).
- **Pages de liste** : parcourez, recherchez et filtrez les enregistrements de tickets, de produits, de commandes et autres. Pour plus de détails, voir [Add and configure the Portal Data List widget](#).
- **Rôles** : configurez la [sécurité des pages par rôle](#) pour configurer les pages pour qu'elles soient publiques (aucune connexion requise) ou pour les filtrer par rôle d'utilisateur.
- **Base de connaissances** : configurez une base de connaissances pour héberger le cadre de travail d'évaluation du mérite permettant aux utilisateurs du portail d'afficher les articles de la base de connaissances associés. Pour plus de détails, voir [Configurer le cadre de calcul de l'évaluation au mérite pour un programme de subvention dans le portail de services aux évaluateurs](#).

Configurer un en-tête d'enregistrement de programme personnalisé dans Portail de services de réviseur

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer le widget personnalisé qui affiche l'en-tête du programme affiché au profil de l'évaluateur du mérite dans le portail de services de réviseur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Points d'extension système > Points d'extension scriptés**.
2. Sélectionnez `sn_gsm`. `StandardTicketExtension`.
3. Sélectionnez **Créer une implémentation** dans la liste Liens connexes.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Assurez-vous que le **pseudo** est marqué **comme vrai** pour le moment où vous souhaitez que l'implémentation soit affichée. Définissez les champs que vous voulez renvoyer à l'aide de la commande `process()`.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le cadre de calcul de l'évaluation au mérite pour un programme de subvention dans le portail de services aux évaluateurs

En tant qu'administrateur, vous pouvez définir le cadre de travail de notation qu'un évaluateur du mérite doit suivre lorsqu'il examine et note les propositions de programmes de subventions dans le portail de services aux évaluateurs. En tant qu'administrateur, vous pouvez sélectionner les bases de connaissances ou les cadres de travail à afficher auprès d'un évaluateur de mérite dans le portail de services de réviseur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Portail de services > Portails**.
2. Sélectionnez le portail pour lequel vous souhaitez afficher le cadre de travail d'évaluation du mérite souhaité.
3. Dans la liste connexe Bases de connaissances, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les bases de connaissances souhaitées des éléments disponibles **dans la colonne** Collection vers la colonne **Liste des bases de connaissances**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

[Create a knowledge base](#) 

Créer un modèle de lettre de résultats du programme de subventions

En tant qu'agent ou gestionnaire de programme de subventions, vous pouvez utiliser des modèles pour rédiger des lettres informant les candidats du résultat, en choisissant entre Attribution, Rejet (non éligible) et Rejet (refus). Ces lettres sont affichées aux candidats sur le portail de gestion des subventions, une fois qu'une décision a été communiquée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire de subventions, vous pouvez créer et définir plusieurs modèles de lettres ou de documents de résultats qui sont utilisés pour informer les candidats de l'état final de leurs demandes de subvention et enregistrer le résultat. Le candidat est ensuite informé et peut accéder et consulter sa lettre de résultats et ses résumés d'évaluation du mérite sur le portail des candidats, et refuser ou accepter l'avis d'attribution si sa proposition est approuvée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM > Listes**.
2. Sélectionner **Programmes de subventions > Mes programmes de subventions** et sélectionnez un programme de subvention.
3. Accédez à l'activité Décision et sélectionnez Créer une lettre.

[store-future: BEGIN review]

Configurer l'activité de budget de la proposition

En tant que gestionnaire de programme de subventions, vous pouvez définir les documents budgétaires et les sous-totaux budgétaires cumulatifs que les candidats sont tenus de fournir dans la section « Ajouter le budget de la proposition » de leur proposition.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pendant que l'activité est en cours, le gestionnaire du programme de subventions peut sélectionner plusieurs formulaires/documents en utilisant le champ de référence sous la section des documents budgétaires requis. Le GPM peut ajouter plusieurs documents à l'aide du contrôleur +Ajouter un élément de document. Les documents peuvent également être supprimés à l'aide de l'icône de corbeille après chaque champ. Le GPM peut également sélectionner les catégories de documents pour le programme.

Une fois que le GPM a ajouté tous les formulaires/documents budgétaires et catégories de budget requis, il peut marquer l'activité comme terminée. Cette activité permet au GPM de revenir même après l'achèvement pour modifier, ajouter ou supprimer des documents budgétaires ou des catégories.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous > >** .

[End]

Installer et configurer l'application Playbook sur les avantages sociaux

Installez l'application Playbook sur les avantages sociaux , qui permet aux utilisateurs finaux du secteur public de soumettre et de suivre les demandes d'avantages sociaux 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 disposant du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer , Playbook sur les avantages sociaux après avoir installé l'application [Public Sector Digital Services Core](#) .

Tâches de configuration pour Playbook sur les avantages sociaux

Tâche	Description
Installer Playbook sur les avantages sociaux pour Services digitaux pour le secteur public	Installez Playbook sur les avantages sociaux (app-psds-social-benefits) à partir de .ServiceNow® Store
Acheminer automatiquement les demandes de prestations sociales à l'aide de Affectation de travail avancée	Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes de prestations sociales à des agents désignés.
Configurer le moteur des règles d'éligibilité dans Playbook sur les avantages sociaux	Configurez le moteur de cadre de travail d'éligibilité pour permettre aux agents de confirmer si un demandeur est éligible aux avantages sociaux spécifiques demandés.

[store-future: BEGIN review]

[store-future: BEGIN review]

Agent virtuel

Permettre aux utilisateurs finaux du secteur public de créer une demande de prestations sociales à l'aide de Agent virtuel

Utilisez Concepteur d'agent virtuel cette option pour [publier](#) la rubrique de conversation prédéfinie, **Démarrer une demande d'avantages sociaux**, qui permet aux utilisateurs finaux de soumettre une demande d'avantages sociaux à l'aide du Agent virtuel chatbot.

[End]

[End]

Installer Playbook sur les avantages sociaux pour Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez installer l'application Playbook sur les avantages sociaux (app-psds-social-benefits) si vous disposez du rôle administrateur.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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Certaines fonctionnalités de l'application Playbook sur les avantages sociaux sont disponibles en fonction de vos ServiceNow droits et peuvent nécessiter l'installation d'autres applications et l'activation de modules d'extension ServiceNow spécifiques.

i Remarque :

Installez l'application [Playbooks pour Gestion du service client](#) pour activer l'expérience de playbook.

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Avantages sociaux [sn_gsm_social_benefits_case] est installée avec Playbook sur les avantages sociaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Playbook sur les avantages sociaux (sn_gsm_soc_bnfts) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Dans la liste située en regard du bouton **Installer** , les versions disponibles s'affichent.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation 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 sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer le moteur des règles d'éligibilité dans Playbook sur les avantages sociaux

Les critères Playbook sur les avantages sociaux d'éligibilité permettent à un agent de confirmer si un demandeur est éligible au programme d'avantages demandé.

L'utilise Playbook sur les avantages sociaux un moteur de règles d'éligibilité, une série de politiques prédéfinies associées à un avantage spécifique, pour déterminer s'ils sont éligibles à un ou plusieurs programmes d'avantages sociaux proposés par votre agence. Ces politiques sont un ensemble de règles et de logiques prédéfinies qui déterminent si un membre recevra des avantages ou non. L'utilisation d'un ensemble de critères d'admissibilité peut Playbook sur les avantages sociaux aider à détourner les demandes pour lesquelles le demandeur n'est pas admissible à un programme de prestations sociales spécifique. Ces politiques peuvent être mises à jour au fur et à mesure que les règles et réglementations entourant ces programmes d'avantages sociaux changent. Les politiques

des critères du moteur de règles d'éligibilité Playbook sur les avantages sociaux sont alimentées par Policy as Code Engine (PaCE).

Les politiques d'admissibilité sont établies par :

- Définition, test et publication de politiques d'éligibilité dans la page d'accueil de gestion de stratégies.
- Mappage des polices publiées à un ou plusieurs types d'avantages.
- Mettre à jour les politiques existantes en fonction de l'évolution des lois et des réglementations.

Vous pouvez utiliser le moteur de règles d'éligibilité pour gérer le cycle de vie d'une politique et créer, mettre à jour, examiner et exécuter des politiques. Avec le moteur de règles d'éligibilité, vous pouvez :

- Évaluez tous les changements pour vous assurer qu'ils répondent aux exigences de gestion des politiques de votre organisation.
- Créez une politique, modifiez les informations de la politique ou copiez une politique et sa version dans une nouvelle politique.
- Créez une nouvelle version de stratégie en copiant une version existante et en la modifiant.
- Affichez et définissez des informations de mappage pour n'importe quelle politique.
- Examinez l'activité de la politique exécutée et l'historique des exécutions pour les politiques et les versions de politique.
- Utilisez des balises et des catégories pour gérer plus efficacement vos stratégies.

Si le demandeur remplit tous les critères définis par les politiques du moteur de règles d'éligibilité, il peut procéder à sa demande ou l'agent peut procéder à la création d'un dossier pour le demandeur. Si le demandeur ne remplit pas au moins un des critères d'éligibilité, ni un agent ni un demandeur ne peuvent procéder à la création d'un dossier pour le programme d'avantages sociaux.

Configurer l'interface utilisateur de la liste de vérification préliminaire dans Playbook sur les avantages sociaux

Configurez la liste de vérification préliminaire pour déterminer si un demandeur est éligible pour commencer une demande d'un ou de plusieurs avantages sociaux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables de décision**.
2. Sélectionnez la table de **vérification préalable des prestations sociales** en sélectionnant l'étiquette.
3. Sous Entrées, saisissez une ou plusieurs étiquettes pour les questions de vérification souhaitées, puis sélectionnez **Chaîne** comme type.
4. Ajoutez les conditions de filtre nécessaires à l'aide du générateur de conditions.
Ces conditions déterminent les résultats de la politique.
5. Ajoutez une colonne de condition pour chaque entrée ci-dessus en sélectionnant l'icône **Ajouter**.
6. Utilisez la liste déroulante pour définir la combinaison de réponses qui donnera lieu à une approbation ou à un refus.

Résultats

Les questions sont affichées sur la première page de la Portail des services publics page d'admission.

Définir les questions d'éligibilité dans Playbook sur les avantages sociaux

Configurez les questions sur les critères d'éligibilité pour les utilisateurs qui commencent une demande de prestations sociales.

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. Sélectionner un **jeu de variables à une seule ligne**.
4. Saisissez le titre et le nom interne souhaités, puis sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la liste, recherchez et ouvrez le jeu de variables nouvellement créé.
6. Dans la liste connexe **Variables**, sélectionnez **Nouveau** pour créer une variable pour chaque question d'éligibilité.
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 entrez **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. Saisissez une description brève 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'éligibilité et définissez la condition sur **Oui**.
15. Accédez à l'onglet **Script** et ajoutez les scripts suivants aux conditions Vrai et Faux.
16. Sélectionnez **Soumettre**.
17. Accédez à **Tout > 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 des jeux de variables en sélectionnant le bouton flèche vers la droite.
21. Sélectionnez **Enregistrer**.

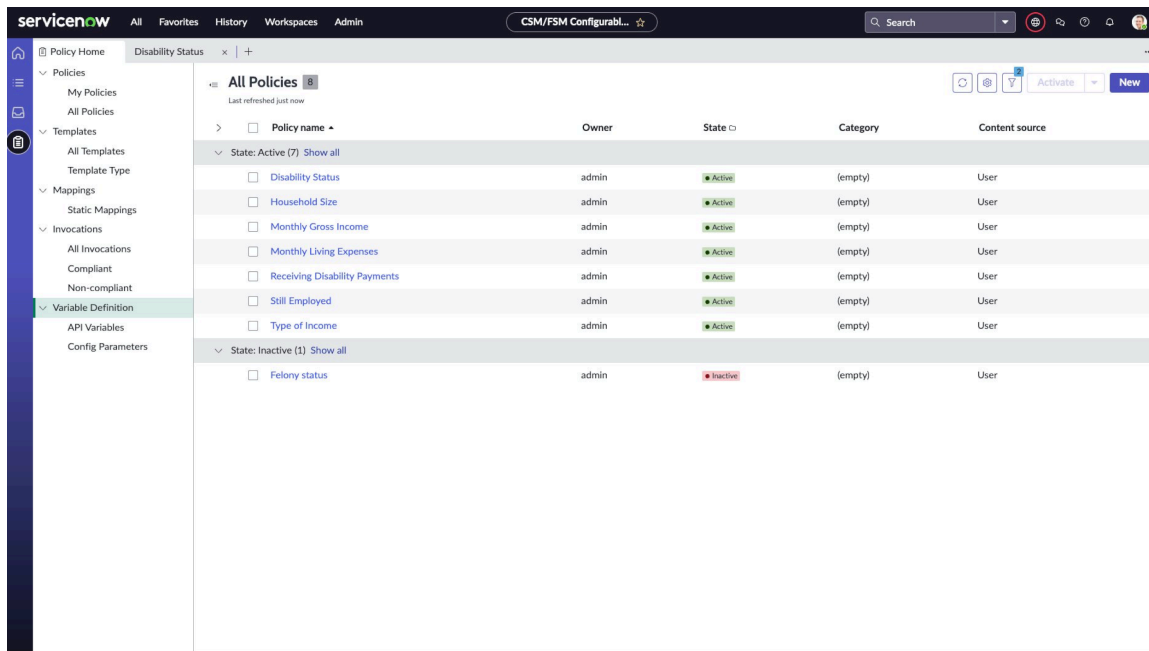
Résultats

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 prestations sociales.

Configurer les politiques de moteur de règles d'éligibilité dans Playbook sur les avantages sociaux

Utilisez le moteur de règles d'éligibilité Playbook sur les avantages sociaux, optimisé par Policy as Code Engine (PaCE), pour gérer le cycle de vie d'une politique et créer, mettre à jour, examiner et exécuter des politiques. Dans la page d'accueil de la politique de l'Espace de travail configurable de CSM vous pouvez créer, supprimer et mettre à jour les politiques utilisées pour déterminer l'éligibilité d'une application acheminée via le Playbook sur les avantages sociaux.

Vous pouvez définir et gérer vos politiques de moteur de règles d'éligibilité dans une console de gestion unique, la page d'accueil de Gestion des politiques dans l'Espace de travail configurable de CSM.



Ici, vous pouvez :

- Créer des politiques.
- Passez en revue les politiques existantes.
- Évaluez et mettez en œuvre les changements apportés à chaque politique.
- Déterminez si une politique doit être utilisée comme modèle pour une autre politique.
- Comprenez pourquoi une politique peut ne pas fonctionner comme prévu.

Vous pouvez créer n'importe quel nombre de politiques, qui peuvent être mises à jour si nécessaire.

Créer une politique d'éligibilité à l'aide du Cadre de travail d'éligibilité Playbook sur les avantages sociaux

Créez une politique d'éligibilité à l'aide du cadre de travail d'éligibilité Playbook sur les avantages sociaux.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une stratégie à partir de zéro à l'aide de Gestion des politiques et définir la logique de cette politique à l'aide de l'outil Policy Builder. La logique de la politique est un ensemble de conditions qui est utilisé pour déterminer si un demandeur est admissible ou

non à un ou plusieurs des programmes d'avantages sociaux offerts par votre organisme. Vous pouvez définir les conditions de la politique à l'aide des champs de condition.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil de la politique**.
2. Sélectionner **Toutes les politiques > Nouveau**.
3. Sélectionnez **Nouvelle politique vide** pour commencer à partir d'une stratégie vide ou sélectionnez parmi les modèles de stratégie existants.
4. Sélectionnez **Créer**.
5. Renseignez les champs du formulaire **Créer une nouvelle politique**.


Formulaire Créer une nouvelle politique

Champ	Description
Nom de la politique	Le nom de la politique. i Remarque : Le nom de la police doit être unique et est utilisé comme identificateur de la police.
Catégorie	Vous permet de regrouper et de gérer les politiques plus efficacement.
Créées	Date et heure de création de la politique. Rempli automatiquement.
Mis à jour	Date et heure de mise à jour de la politique. Rempli automatiquement.
Description	Détails supplémentaires pour cette politique.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

La politique nouvellement créée contient les onglets suivants :

Nom d'onglet	Description
Détails	Affiche les détails de la politique, y compris son nom, sa catégorie, sa date de création et sa description.
Créateur de politique	Lorsque vous créez une politique, une version brouillon de politique est créée et doit être publiée avant d'être à jour et de pouvoir être utilisée. Chaque version de stratégie contient des métadonnées de version, un script de stratégie et des définitions d'entrée de variables, qui peuvent tous être modifiés. Sous l'onglet Créateur de politique , vous pouvez :

Nom d'onglet	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Modifiez une version de stratégie. <p>i Remarque : Les politiques publiées ne peuvent pas être modifiées. Pour modifier une stratégie publiée, sélectionnez Créer une copie.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Afficher les détails de la version ○ Créer une nouvelle version ○ Passer du low-code à l'éditeur de code ○ Enregistrer la politique en tant que modèle ○ Comparer les versions ○ Dupliquer les versions de politique <p>Pour en savoir plus, consultez Manage PaCE policy versions .</p> <p>i Remarque : Vous devez publier une version de stratégie pour la rendre à jour avant de pouvoir être utilisée.</p>
Gestion des versions	Affiche les versions précédentes de la politique. Vous pouvez également créer une nouvelle version de la stratégie.
Mappages	Vous permet de définir le modèle d'avantage auquel la politique doit être mappée.
Exécutions	Vous permet d'examiner l'activité d'exécution pour la politique.

7. Définissez les conditions de la politique à l'aide des champs de condition.

8. Facultatif : Ajoutez un ensemble de conditions en sélectionnant **Nouvel ensemble de conditions**.

Champs des instructions If et Else If

Champ	Description
Description de la condition	Description du champ.
Source	Variable que vous souhaitez sourcer pour la condition.
Opérateur	Liste des opérateurs chargés de filtrer la source de la condition. La liste change en fonction de la source sélectionnée.
Valeur	Valeur pour entrer du texte. Sélectionnez l'icône Sélecteur de données pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal.

Champ	Description
	<p>Remarque :</p> <p>Si votre source est votre choix, vous ne serez pas en mesure de sélectionner plusieurs pastilles de données.</p>

9. Facultatif : Ajoutez une condition dépendante en sélectionnant **ou** ou **et** à côté de la condition.

Champs d'instructions Then et else

Champ	Description
Décision	Décision visant à déterminer si la politique est conforme ou non conforme .
Niveau de journal	Niveau du journal.
Message du journal	Consignez le champ de message pour entrer du texte ou sélectionnez l'icône Sélectionneur de données pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal.
Type de sortie	Type de sortie du journal. Vous pouvez sélectionner l'icône Plus pour ajouter plusieurs types de sortie ou l'icône moins pour supprimer le type de sortie.
Données	Champ de données pour entrer le texte. Sélectionnez l'icône Sélectionneur de données pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal.

10. Sélectionnez Publier.

Résultats

Une politique d'éligibilité est maintenant créée et prête à être mappée à l'un des modèles d'avantages du Playbook sur les avantages sociaux. Consultez [Mapper une politique d'éligibilité à un modèle d'avantage à l'aide du Cadre de travail d'éligibilité Playbook sur les avantages sociaux](#) pour plus d'informations sur la façon de mapper la politique publiée à un avantage spécifique.

Mapper une politique d'éligibilité à un modèle d'avantage à l'aide du Cadre de travail d'éligibilité Playbook sur les avantages sociaux

Pour qu'une politique d'éligibilité soit invoquée correctement, elle doit être mappée à un modèle d'avantage existant. Mappez une politique d'éligibilité publiée à un ou plusieurs des types d'avantages sociaux proposés par votre agence.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil de la politique**.
2. Sélectionner **Mappages > Mappages statiques > Nouveau**.

3. Sélectionnez le modèle d'avantage social auquel vous souhaitez effectuer un mappage dans la liste déroulante.
Les objets disponibles pour le mappage s'affichent.
4. Sélectionnez la politique à laquelle vous souhaitez mapper le modèle d'avantage social.

Résultats

Le mappage nouvellement créé est valide et actif, et l'entrée de mappage est ajoutée à la liste des mappages de stratégies.

Mettre à jour une politique d'éligibilité dans le moteur du cadre de travail d'éligibilité aux avantages sociaux

Mettre à jour une politique d'éligibilité dans le moteur du cadre de travail d'éligibilité aux avantages sociaux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil de la politique**.
2. Sélectionnez **Toutes les politiques**, puis sélectionnez le nom de la politique.
3. Effectuez l'une des actions suivantes, en fonction des informations que vous souhaitez mettre à jour.


Mettre à jour une logique de politique dans le moteur du cadre de travail d'éligibilité aux avantages sociaux

Apportez des modifications à la logique de politique dans le moteur du cadre d'admissibilité aux avantages sociaux. L'onglet Créateur de stratégie permet à un administrateur de tester de nouveaux paramètres logiques via le terrain de jeu de test.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil de la politique** et sélectionnez **Toutes les politiques**.
2. Sélectionnez le nom de la politique, puis sélectionnez l'onglet **Créateur de politique**.
3. Sélectionnez **Créer une copie** pour créer une nouvelle version de la politique existante qui peut être mise à jour en conséquence.
Un nouveau brouillon est créé auquel des changements peuvent être ajoutés.
4. Mettez à jour la valeur ou la condition que vous souhaitez modifier, ou ajoutez un nouvel élément de logique à la politique d'éligibilité.
5. Sélectionnez l'icône du terrain de  icône du terrain de jeu de test dans le panneau latéral contextuel pour tester la stratégie.
6. Sélectionnez les paramètres de la logique de stratégie, puis sélectionnez **Exécuter le test**.
7. Examinez le journal de sortie pour vous assurer que les nouveaux paramètres n'introduisent aucun problème ou erreur.
8. Sélectionnez **Publier**.

9. Sélectionnez **Publier** à nouveau, si vous y êtes invité.

La version précédente de la stratégie est archivée et la version nouvellement publiée devient la version de production actuelle.

Mettre à jour le mappage de politique dans le moteur de cadre de travail d'admissibilité aux avantages sociaux

Vous pouvez modifier les paramètres de mappage qui mappage une stratégie à un modèle d'avantage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil de la politique** et sélectionnez **Toutes les politiques**.
2. Sélectionnez le nom de la politique que vous souhaitez mettre à jour, puis sélectionnez l'onglet **Mappages**.
3. Sélectionnez l'ID de mappage dans le champ d'entrée.
4. Dans le formulaire d'entrée de mappage affiché, modifiez les détails souhaités, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Facultatif** : Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un nouveau modèle d'avantage à la liste des mappages pour la politique.

Créer un modèle de politique d'éligibilité

Créez des modèles de politique d'éligibilité pour les Playbook sur les avantages sociaux formulaires de politique que vous utilisez fréquemment.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil de la politique**.
2. Accédez à la **Modèles > Tous les modèles**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Créer un modèle.

Créer un formulaire Nouveau modèle

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de politique.
Type de modèle	Type de modèle organisé par catégorie. Les types de modèles vous permettent de sélectionner une catégorie si vous avez plusieurs types de modèles de politique. Vous pouvez créer un type de modèle en procédant comme suit : <ol style="list-style-type: none"> a. Accédez à la Modèles > Type de modèle. b. Sélectionnez Nouveau.

Champ	Description
	<p>c. Renseignez le champ Nom et description .</p> <p>d. Sélectionnez Enregistrer. Le type peut être sélectionné dans le champ Type de modèle .</p>
Description	Détails supplémentaires pour ce modèle.
Est low-code	<p>Cochez cette case si le modèle de politique doit être écrit en low-code.</p> <p>i Remarque : Vous pouvez passer du low-code à l'éditeur de code lorsque vous créez les conditions, mais vous ne pourrez pas revenir au low-code.</p>
Mis à jour	Date et heure auxquelles le modèle de politique a été mis à jour.
Mis à jour par	Utilisateur qui a mis à jour le modèle de politique.
Créées	Date et heure auxquelles le modèle de politique a été créé.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les nouveaux modèles sont inactifs par défaut. Cochez la case de filtre inactif sur la nouvelle page de politique pour afficher le modèle inactif.

6. Sélectionnez l'onglet **Générateur de modèle** et renseignez les conditions dans la section Logique de stratégie, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Pour plus d'informations sur les paramètres et les champs de condition, reportez-vous à la section [Passing parameters to PaCE policies](#) et [Policy logic condition fields](#) .

Que faire ensuite

Avant d'activer votre modèle, vous pouvez créer une stratégie pour le tester.

1. Accédez à la **Politiques > Mes stratégies**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Aperçu** pour vérifier que les informations sont correctes.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez le modèle avec lequel vous souhaitez créer une politique, puis sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez le nouveau brouillon de la politique et sélectionnez l'onglet **Terrain de jeu de test** pour tester la stratégie.
8. Revenir à **Modèles > Tous les modèles**. Sélectionnez le modèle que vous avez testé, puis **activez-le**.

i **Remarque :**

La mise à jour d'un modèle n'affecte pas les politiques créées précédemment avec ce modèle.

Configurer l'annulation automatique pour les tickets de brouillon dans Playbook sur les avantages sociaux

Un administrateur peut configurer l'annulation automatique des tickets qui restent à l'état de Playbook sur les avantages sociaux brouillon plus longtemps qu'une période définie. Un administrateur peut configurer le nombre de jours pendant lesquels le ticket peut rester à l'état de brouillon avant d'être annulé. La valeur par défaut est de cinq jours.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Interface utilisateur du système > Includes de script** et recherchez l'enregistrement `SocialBenefitsConstants` .
2. Sélectionnez l'enregistrement pour l'ouvrir.
3. **Facultatif** : Basculez vers l'application Playbook sur les avantages sociaux pour modifier l'enregistrement, si vous y êtes invité.
4. Localisez la fonction `SocialBenefitsConstants.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [` dans le script.
5. Ouvrez un onglet distinct dans votre instance.
6. Dans la barre de navigation, saisissez `cmdb_model.list` pour afficher une liste de tous les modèles de produits dans Services digitaux pour le secteur public les playbooks.
7. Cliquez avec le bouton droit sur le nom de l'enregistrement du modèle de produit souhaité dans le Playbook sur les avantages sociaux, puis dans le menu contextuel, sélectionnez **Copier sys_id**.
Par exemple, pour fermer toutes les ébauches de demandes soumises à l'assurance-chômage, cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement de l'assurance-chômage et copiez le `sys_id`.
8. Collez le ou les `sys_id` copiés dans la fonction `SocialBenefitsConstants.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [` , en ajoutant d'autres si nécessaire.
9. Cliquez avec le bouton droit sur la barre de menus supérieure, puis dans le menu contextuel, sélectionnez **Enregistrer**.
10. **Facultatif** : Accédez à la **Tous > Propriétés système > Tous** et recherchez l'enregistrement `sn_gsm_soc_bnfts.sb_cancel_draft_state` .
11. **Facultatif** : Basculez vers l'application Playbook sur les avantages sociaux pour modifier l'enregistrement, si vous y êtes invité.
12. **Facultatif** : Modifiez le nombre **indiqué dans le** champ Valeur pour définir le nombre de jours pendant lesquels un ticket peut rester à l'état de brouillon avant l'annulation, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le Playbook sur les avantages sociaux est maintenant configuré pour annuler automatiquement tous les brouillons de tickets restés à l'état de brouillon pendant plus de X jours.

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 licence et d'autorisation 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 disposant du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer , Playbook pour les licences et les autorisations après 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 Services digitaux pour le secteur public	Installez Playbook pour les licences et les autorisations (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir de .ServiceNow® Store
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 dans la table Définition de service. Toutes les données relatives aux services proposés doivent être converties en définitions de service individuelles. Pour plus d'informations, consultez les conseils sur la migration des services proposés et des services reçus .
Permettre aux utilisateurs finaux du secteur public de créer une demande de licence ou d'autorisation à l'aide de Agent virtuel	Utilisez cette rubrique Concepteur d'agent virtuel pour publier la rubrique de conversation prédéfinie, Démarrer une demande de licence/ d'autorisation , qui permet aux utilisateurs finaux de soumettre une demande de licence ou d'autorisation à l'aide du Agent virtuel chatbot. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'Agent virtuel pour Playbook pour les licences et les autorisations .
Acheminer automatiquement les demandes de licence et d'autorisation à l'aide de Affectation de travail avancée	Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter les demandes de licence et d'autorisation aux agents désignés.
Configurer le cadre de travail d'éligibilité aux licences et autorisations dans Playbook pour les licences et les autorisations	Configurez les critères de pré-éligibilité pour permettre aux agents de confirmer si un demandeur est éligible à la licence ou à l'autorisation spécifique demandée.
Configurer des tables de décision pour Playbook pour les licences et les autorisations	Utilisez les tables de décisions pour simplifier la configuration de la tarification d'une demande de licence ou d'autorisation qui dépend de plusieurs facteurs. Les tables de décision fournissent un point unique où vous pouvez créer, afficher et modifier la tarification et les attributs dépendants.
Créer des modèles de documents pour Playbook pour les licences et les autorisations	Utilisez l'application Modèles de documents pour générer des modèles pour différents types de licences et d'autorisations délivrées via le Playbook pour les licences et les autorisations.

Traduction automatique

[store-future: BEGIN review]

Options clés qui prennent en charge les workflows de licence et d'autorisation

Les principales ServiceNow options exploitées pour prendre en charge les Gestion des subventions workflows sont les suivantes :

- Gestion/processeur de documents : gérez les documents internes avec le contrôle de version, la sécurité et l'intégration des workflows. Demander et vérifier les documents des candidats
- **Playbooks** : fournissez un guide visuel, étape par étape, pour que les candidats et les agents effectuent les processus clés.
- **Policy as Code Engine (PaCE)** [🔗](#) : Rationalisez la création, la maintenance et l'utilisation des critères de sélection avec un moteur de règles low-code : Permettez à tous les fournisseurs de services d'être Pont de services transparents et collaboratifs avec leurs agences partenaires qui utilisent ServiceNow en synchronisant des tâches pertinentes telles que des tickets, avec les consommateurs en tant que tâches du fournisseur.
- Widgets du portail configurables : utilisez des composants d'interface utilisateur prédéfinis pour faciliter la configuration et la modification du portail.
- **Évaluation intelligente** : améliorez la création et la maintenance des questions d'application.
- **Arbres de décision** : Fournir une approche structurée, étape par étape, pour la présélection des candidats potentiels.

[End]

Installer Playbook pour les licences et les autorisations pour Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez installer l'application Playbook pour les licences et les autorisations (sn_gsm_lic_prmt) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir le droit 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 droits et peuvent nécessiter l'installation d'autres ServiceNow applications et l'activation de modules d'extension spécifiques.

i Remarque :

Installez l'application [Playbooks pour Gestion du service client](#) [🔗](#) pour activer l'expérience de playbook.

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Playbook pour les licences et les autorisations (sn_gsm_lic_prmt) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Dans la liste située en regard du bouton **Installer**, les versions disponibles s'affichent.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation 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 sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer l'Agent virtuel pour Playbook pour les licences et les autorisations

La Playbook pour les licences et les autorisations fonctionnalité Includes Agent virtuel (VA) Agent virtuel permet aux membres de se servir eux-mêmes en s'engageant dans une interface de messagerie, avec des conversations prédéfinies alimentées par l'intelligence artificielle. Les membres peuvent l'utiliser Agent virtuel pour initier de nouvelles demandes de licence/autorisation, accéder aux applications existantes, vérifier l'état de la demande, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Messagerie instantanée d'agent > Messagerie instantanée GSP** et définissez l'état sur **Actif**.
2. Accédez à la **Tous > Agent virtuel**.
3. Dupliquez les blocs de rubriques **Inviter la licence/l'autorisation**, **Mettre à jour le ticket de licence/d'autorisation** et **Créer un ticket de licence/d'autorisation**.
4. Définissez les versions dupliquées des blocs de rubriques **Inviter la licence/l'autorisation**, **Mettre à jour le ticket de licence/d'autorisation** et **Créer un ticket de licence/d'autorisation** sur **Actif**.
5. Activez le bloc de rubriques **Démarrer une demande d'autorisation de licence**.
6. Ouvrez la version dupliquée du bloc de rubriques **Invitez la licence/l'autorisation**, puis sélectionnez le composant **Produits de licence/d'autorisation**.
7. Modifiez le nom du nœud en fonction du texte de votre choix.
8. Sélectionnez l'icône de script pour ouvrir l'éditeur.

9. Modifiez le nom de la table pour le type de ticket préféré dans le script.

10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Étendre le ticket de base pour les licences et les autorisations

En tant qu'administrateur, vous pouvez étendre davantage le ticket de base d'installation de licences et autorisations pour définir des classes spécifiques d'éléments de licence/d'autorisation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les licences et les autorisations sont modélisées en tant que produits et, pour les applications approuvées, les instances de licence ou d'autorisation sont générées et enregistrées dans des extensions d'éléments de base d'installation spécifiques, appelées éléments reçus. Un administrateur peut avoir besoin d'étendre le cas de base dans Playbook pour les licences et les autorisations pour implémenter des types d'application de ticket de licence et d'autorisation spécifiques avec des questions et des combinaisons d'éligibilité et d'application variables qui peuvent entraîner l'extension de la table de ticket de licence et d'autorisation (sn_gsm_license_permit_case) au-delà de la limite de 1 000 colonnes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Examinez 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 de l'autorisation pour laquelle de nouveaux tickets seront créés.

Remarque :

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

4. Sélectionnez la valeur du ticket de licence et d'autorisation dans le champ de la table Extensions.
5. Sélectionnez **Accès à l'application** et assurez-vous que les cases **Peut lire**, **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** sont cochées.
6. Sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel de l'en-tête de l'enregistrement.
7. Sélectionnez **Nouveau** sous l'onglet Colonnes pour ajouter des champs supplémentaires pertinents pour la demande de licence/d'autorisation.
8. Entrez une valeur dans le champ Étiquette de colonne et sélectionnez des options pour les autres attributs au niveau de la colonne.
9. Renseignez les champs du formulaire en ajoutant de nouvelles colonnes pour chaque question que vous souhaitez répertorier dans la demande de licence/d'autorisation.

Par exemple, les questions relatives à la demande d'un permis de pêche commerciale comprennent le nom du bateau, la longueur du bateau, le numéro d'immatriculation du bateau, le port d'attache du bateau, etc.

i Remarque :

Les entrées complexes telles que les listes d'informations peuvent être capturées dans un champ JSON dans l'extension du type de ticket ou dans des tables définies personnalisées qui font référence à l'extension de type de ticket.

10. Sélectionnez **Mettre à jour.**

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 .Services digitaux pour le secteur public

Avant de commencer

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

i Important :

Après la mise à niveau vers la Services digitaux pour le secteur public version 8.0, vous devrez créer une définition de service pour chaque enregistrement de service proposé précédent. L'obsolescence des Services proposés signifie que des définitions de service doivent désormais être créées pour chaque service proposé par votre agence. Pour plus d'informations, consultez [les conseils sur la migration des services proposés et des services reçus](#) .

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 Base des services digitaux pour le secteur public , si vous y êtes invité.
- 4.** Dans la liste connexe Élément de catalogue, sélectionnez **Nouveau.**
- 5.** Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Catalogue de services publics

Champ	Description
Nom	Nom de la fonction publique.
Catalogue	Catégorie de produits à laquelle appartient le service. Si le champ est vide, sélectionnez Service pour gouvernement.
Catégorie	Indique le type de service public. Si le 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 le champ est vide, sélectionnez Playbook pour les licences et les autorisations.
Statut	Statut de la fonction publique. Mappé dans le champ actif comme :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Disponible = vrai ○ Non disponible = faux
Description brève	Brève description de la fonction publique.
Description	Description de la fonction publique.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Votre élément de catalogue est créé et prêt à l'emploi par les membres qui soumettent des tickets via le portail de services pour gouvernement ou par les agents qui créent un ticket à partir de zéro dans le Espace de travail configurable de CSM.

Configurer le cadre de travail d'éligibilité aux licences et autorisations dans Playbook pour les licences et les autorisations

Les critères d'éligibilité Playbook pour les licences et les autorisations permettent à un agent de confirmer si un demandeur est éligible à la licence ou à l'autorisation spécifique demandée.

Il Playbook pour les licences et les autorisations utilise des critères d'éligibilité, une série de questions posées à un demandeur, pour déterminer s'il est admissible à demander une licence ou un permis. L'utilisation d'un critère d'éligibilité défini pour les demandes acheminées par le biais du Playbook pour les licences et les autorisations peut aider à détourner les demandes dans lesquelles le demandeur n'est pas éligible pour obtenir une licence ou un permis.

Les critères de préadmissibilité sont établis en effectuant les activités suivantes :

1. Création d'une table de décision de pré-éligibilité. Pour plus d'informations, consultez [Créer une table de décision de pré-éligibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations](#).
2. Mise à jour de la table de décision de configuration de la Services digitaux pour le secteur public pré-éligibilité

Pour chaque nouveau produit de licence et d'autorisation, une nouvelle table de décision de pré-éligibilité doit être créée.

Si le demandeur remplit tous les critères d'éligibilité, l'agent peut procéder à la création d'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 demandeur.

Configurer des 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 fournissent un point unique où vous pouvez créer, afficher et modifier la tarification et les attributs dépendants.

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 entrées 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 et les approbations de manière simple, même lorsque cela dépend de plusieurs facteurs.

Créer une table de décision de pré-éligibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations

Il Playbook pour les licences et les autorisations intègre l'utilisation de critères de pré-éligibilité, une série de questions qui peuvent être posées à un candidat pour déterminer s'il est éligible pour demander une licence/autorisation. Cela vise à détourner les demandes dans lesquelles le demandeur n'est pas éligible à l'obtention d'une licence ou d'un permis.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table de décision Configuration de la pré-éligibilité est utilisée pour mapper les questions de pré-éligibilité à un type de licence/d'autorisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les critères de préadmissibilité sont établis en effectuant les activités suivantes :

- Configuration d'une nouvelle table de décision de pré-éligibilité
- Mettre à jour la table de décision de configuration de la Services digitaux pour le secteur public pré-éligibilité

Procédure

1. Pour configurer une nouvelle table de décision de pré-éligibilité, accédez à **Tous > Studio de workflow**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. **Sélectionnez la table de décision**.
4. Renseignez les champs avec les informations suivantes sur le formulaire :

Champ	Entrée
Table de décision	Pré-éligibilité au permis de conduire
Application	Playbook pour les licences et les autorisations
Accessible depuis	Tous les périmètres de l'application
Création de brouillon	Sélectionné

5. Sélectionnez **Créer une table de décision**.
6. Sélectionnez **Ajouter une entrée**.
7. Renseignez les champs avec les informations suivantes sur le formulaire :

Champ	Entrée
Étiquette	applicant_over_age_18
Type	Chaîne

8. Répétez les étapes 6 et 7 pour toutes les questions de pré-éligibilité que vous souhaitez configurer pour qu'elles apparaissent dans la première activité du playbook.
9. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.

Les colonnes de condition sont des conditions qui sont comparées aux valeurs d'entrée pour déterminer les résultats d'une table de décision.

10. Renseignez les champs avec les informations suivantes sur le formulaire :

Champ	Entrée
Étiquette de colonne Condition	applicant_over_age_18
Entrée	applicant_over_age_18
Opérateur par défaut	est

Remarque :

Par défaut, l'opérateur est défini sur **est**, ce qui signifie une comparaison égale des valeurs fournies par l'utilisateur final avec les entrées configurées à l'étape 12 ci-dessous. D'autres opérateurs peuvent être utilisés en fonction de la façon dont l'éligibilité sera déterminée par rapport à l'entrée donnée.

11. Sélectionnez **Terminé**.

12. Sélectionnez le champ situé sous la colonne de condition nouvellement créée et saisissez la valeur **Oui** ou **Non** en fonction de la réponse attendue pour l'éligibilité.

13. Sélectionnez  puis sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.

14. Répétez les étapes 10 à 13 pour toutes les valeurs d'entrée qui déterminent l'éligibilité d'un demandeur.

15. Sélectionnez  et sélectionnez **Ajouter une colonne de résultats**.

16. Renseignez les champs avec les informations suivantes sur le formulaire :

Champ	Entrée
Étiquette de colonne de résultats	Éligibilité
Type de résultat	Vrai/Faux

17. Sélectionnez **Terminé**.

18. Définissez le champ Résultat d'éligibilité sur **Vrai** si toutes les conditions sont remplies, puis sélectionnez **OK**.

19. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Publier**.


20. Sélectionnez **Publier** dans l'invite.

L'état de votre table de décision doit maintenant être défini sur **Actif**.

21. Pour mettre à jour la table de décision de configuration de la Services digitaux pour le secteur public pré-éligibilité, accédez à **Tous > Studio de workflow**.

22. Sélectionner **Tables de décision > Configuration de la pré-éligibilité à Public Sector Digital Services**.

23. Sélectionnez **Créer un brouillon** pour modifier la table.

24. Sélectionnez  pour ajouter une nouvelle ligne de décision.

Cette ligne de décision mappe la table de ticket de licence et d'autorisation étendue à son modèle de produit correspondant, ainsi que la table de décision d'éligibilité créée ci-dessus.

25. Renseignez les champs avec les informations suivantes sur le formulaire :

Champ	Entrée	Description
Table	sn_gsm_drivers_license_case (ou le nom de la table des licences et autorisations qui a été étendue à partir du scénario de base)	Nom de colonne (et non l'étiquette de colonne) de la question de pré-éligibilité associée qui existe dans la table de ticket de licence et d'autorisation ou dans la table étendue.
Modèle de produit	Permis de conduire	Modèle de produit pour la licence/l'autorisation particulière.
Description	Confirmez l'éligibilité du demandeur en répondant aux questions ci-dessous.	Description qui s'affiche en haut de l'activité de pré-éligibilité dans le playbook.
En-tête de formulaire		Affiche un en-tête de formulaire au-dessus des questions d'éligibilité. Laissez ce champ vide.
En-tête d'erreur	Non éligible	En-tête d'erreur dans la première activité du playbook indiquant que le demandeur n'est pas éligible après avoir cliqué sur « Commencer la demande ».
Message d'erreur	Chaque licence/autorisation dispose de certains critères qui doivent être respectés pour présenter une demande. Vérifiez vos réponses pour en assurer l'exactitude.	Message d'erreur dans la première activité du playbook indiquant que le demandeur n'est pas éligible après avoir cliqué sur « Commencer la demande ».
URL de l'aide	Lien vers une ServiceNow® page	Présente un lien En savoir plus dans le message d'erreur si le demandeur est jugé inéligible. La valeur dans ce champ sera un lien vers une ServiceNow® page.
Éligibilité	Pré-éligibilité au permis de conduire	Table de décision d'éligibilité créée dans la section précédente pour ce modèle de produit particulier. Par exemple, Pré-éligibilité au permis de conduire.

26. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Publier**.

27. Sélectionnez **Publier** dans l'invite.

L'état de votre table de décision doit être défini sur **Actif**.

Créer une table de décision de configuration de tarification pour le Playbook pour les licences et les autorisations

Utilisez Playbook pour les licences et les autorisations des tables de décision pour configurer la tarification.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la , le Playbook pour les licences et les autorisations prix est établi comme suit :

1. Déterminer les approbations de demande sur lesquelles les frais seront basés. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs d'approbation de prix, reportez-vous à la section [Ajouter un champ d'approbation à une table de décision de configuration de tarification dans Playbook pour les licences et les autorisations](#).
2. Création d'une table de décision pour capturer la logique utilisée pour déterminer les frais facturés.
3. Association de la table de décision nouvellement créée aux tickets de licence/d'autorisation. Pour en savoir plus sur l'association d'une table de décision à un ticket de licence/d'autorisation, reportez-vous à la section [Associer une table de décision à un type de ticket de licence et d'autorisation](#).

Chaque ticket de licence/d'autorisation fait référence à une table de décision spécifique pour la tarification, qui définit la tarification en fonction du type de licence/d'autorisation et des approbations sélectionnées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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, chaque type de poisson dans le dossier de permis de pêche est associé à des frais différents.
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. Attribuez un nom à la table de décision et assurez-vous que l'application est définie Playbook pour les licences et les autorisations sur et que la table est accessible à partir de **Tous les périmètres de l'application**.
5. **Facultatif** : Entrer une description.
6. Sélectionnez **Créer une table de décision**.
7. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter une entrée.
8. Créez une entrée avec **Ticket** comme étiquette, **Référence** comme type et **Table étendue de ticket de licence et d'autorisation** comme table de référence.
9. Sélectionnez **Ajouter une colonne de résultats** pour ajouter la colonne de tarification.
10. Définissez l'étiquette de colonne sur **Prix** et définissez le type de résultat sur **Devise**.
11. Sélectionnez **Terminé**.
12. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.

13. Définissez l'étiquette de colonne de condition sur **Champ**, l'entrée sur **Ticket** et les données à évaluer sur **Champ**.
14. Sélectionnez le menu déroulant sous Champ, puis sélectionnez le champ associé à la tarification.
15. Sélectionnez **Terminé**.
16. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
17. Sélectionnez la nouvelle cellule de table qui a été ajoutée sous la colonne Étiquette de champ et assurez-vous que l'opérateur sélectionné **est l'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**.
18. Sélectionnez la nouvelle cellule de table qui a été ajoutée sous la colonne Prix et entrez 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.
19. **Facultatif** : Sélectionnez l'icône plus qui apparaît sous Résultats, puis choisissez **Ajouter une colonne de condition** pour ajouter un autre champ de tarification.
Répétez l'opération jusqu'à ce que tous les champs de tarification ou d'autres champs d'approbation soient ajoutés. Pour en savoir plus sur les approbations, reportez-vous à [Approbations de tarification dans Playbook pour les licences et les autorisations](#).
20. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la table de décision, puis sélectionnez **Publier**.

Résultats

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

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser une définition d'ajustement de 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 résidence du membre pour l'emplacement dans lequel il effectue la demande. Pour plus d'informations sur l'ajout de définitions d'ajustement de prix, reportez-vous à la section [Ajouter une définition d'ajustement de prix à une table de décision dans Playbook pour les licences et les autorisations](#).

Approbations de tarification dans Playbook pour les licences et les autorisations

Les approbations de prix sont des sélections effectuées sur une demande qui ont une incidence sur les frais facturés par un organisme gouvernemental pour traiter et délivrer une licence ou un permis.

Les demandeurs peuvent personnaliser leur permis en sélectionnant une ou plusieurs approbations de permis. Chaque approbation représente un sous-type du modèle de permis principal et est stockée en tant que champs dans une table étendue d'autorisation de licence. Chaque approbation correspond à des frais spécifiques dans la table de décision de tarification.

Exemple d'approbations pour un type de ticket d'autorisation de licence étendue

Un candidat peut sélectionner autant d'approbations qu'il le souhaite. Les mentions de permis de conduire sont des autorisations spéciales ajoutées à un permis de conduire qui permettent au titulaire de conduire des types spécifiques de véhicules ou d'effectuer des tâches spécifiques liées à la conduite non couvertes par le permis standard. Le tableau suivant contient quelques exemples d'approbations qui peuvent être ajoutées à la table de décision de tarification d'un ticket de demande de permis de conduire.

Endorsement	Description	Price (Can be set from Decision Table)
Hazardous Materials	Allows transport of hazardous materials	\$5
Tank Vehicles	Permits operation of tank trucks carrying liquid or gas.	\$5
Passenger Transport	Allows transportation of passengers	\$5
School Bus	Allows operation of a school bus	\$5
Double/Triple Trailers	Authorizes towing of double or triple trailers	\$5
HazMat and Tank Vehicles	Combines both tank vehicles and hazardous materials endorsements	\$5

Ajouter un champ d'approbation à une table de décision de configuration de tarification dans Playbook pour les licences et les autorisations

Les approbations de prix sont des sélections effectuées sur une demande qui ont une incidence sur les frais facturés par un organisme gouvernemental pour traiter et délivrer une licence ou un permis. En tant qu'administrateur, vous pouvez ajouter une ou plusieurs approbations de tarification à une table de décision de configuration de tarification existante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables** et sélectionnez la table de décision de tarification.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un champ/une nouvelle colonne.
3. Remplissez les champs du formulaire.
Dans le champ **Type**, entrez **Vrai/Faux**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'approbation de tarification est maintenant créée et peut être ajoutée en tant que condition dans la table de décision de tarification.

Ajouter une définition d'ajustement de prix à une table de décision dans Playbook pour les licences et les autorisations

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser une définition d'ajustement de prix dans pour Playbook pour les licences et les autorisations 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 résidence de l'utilisateur pour l'endroit où 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/d'autorisation, et peut être modifié de sa valeur actuelle à une nouvelle valeur en fonction d'une ou de plusieurs conditions de contrôle. Une définition d'ajustement de 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 la section [Associer une table de décision à un type de ticket de licence et d'autorisation](#).
Vous devriez être redirigé vers Studio de workflow.
2. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.
3. Définissez l'entrée sur **le ticket**, et les données à évaluer sur **le 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 colonne des conditions, 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 s'applique l'ajustement est défini sur choix, saisissez le choix de prix affecté. Si le champ de prix où l'ajustement s'applique n'est pas un choix, définissez la valeur sur vrai.*
12. Entrez 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 une valeur booléenne, la valeur du champ de prix doit être définie sur **vrai**. 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**.

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 la 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**.
Vous devriez être redirigé vers Studio de workflow.
2. Localisez la table de décision de configuration de la tarification pour le type de ticket Licence et autorisation, puis cliquez avec le bouton droit de la souris.

3. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Copier sys_id**.
4. Ouvrez la table de décision **Configuration des approbations de services numériques pour le secteur public** et sélectionnez **Créer un brouillon**.
5. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision** pour ajouter une entrée à la table de décision de tarification.
6. Renseignez les champs avec les informations suivantes sur le formulaire :

Champ	Entrée	Description
Table	Table enfant de l'autorisation de licence	
Modèle de produit	Modèle de produit pour la licence/ l'autorisation particulière.	
ID système de table de décision pour la configuration du prix des approbations	Collez l'ID système de la table de décision de tarification nouvellement créée.	
Champs des approbations	Champs de table utilisés comme approbations (séparés par une virgule)	Affiche un en-tête de formulaire au-dessus des questions d'éligibilité. Laissez ce champ vide.
Champ du récapitulatif de l'avantage	benefit_summary	Ce champ est une colonne dans la table des autorisations de licence qui stocke les approbations et leur tarification au format JSON.
Description des approbations	Description des options d'approbation disponibles avec la demande de licence/ d'autorisation.	Ce texte s'affiche pour l'utilisateur dans l'activité Sélectionner les approbations .
Description des frais	Description des options de frais associées à la demande de licence/ d'autorisation.	Ce texte s'affiche pour l'utilisateur dans l'activité Sélectionner les approbations .
Texte des options	Texte à afficher pour les options.	Ce texte s'affiche pour l'utilisateur dans l'activité Sélectionner les approbations .
Texte des frais	Texte à afficher pour les frais.	Ce texte s'affiche pour l'utilisateur dans l'activité Sélectionner les approbations .

7. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Publier**.
8. Sélectionnez **Publier** lorsque vous y êtes invité.

Résultats

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

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

L'application Modèles de ServiceNow documents vous permet de 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 Modèles de documents pour générer des modèles pour différents types de licences et d'autorisations délivrées via le 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 Licence et autorisation Élément de base d'installation [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.
État	État actuel du modèle de document. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <p>i Remarque : Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter - Scoped, Global .</p>

Champ	Description
Date de début	<p>Date à partir de laquelle le modèle de document PDF est valide. La date de début permet de gérer plusieurs versions du même modèle.</p> <p>i Remarque : La date de début doit être antérieure à la date de fin.</p>
Date de fin	<p>Date jusqu'à laquelle le modèle de document PDF est valide. La date de fin permet de gérer plusieurs versions du même modèle.</p> <p>Par défaut, si les valeurs Date de début et Date de fin sont vides, cela implique que le modèle sera toujours valide.</p> <p>Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début.</p>
Format de date du modèle	<p>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.</p> <p>i Remarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 considéré comme le format de date du modèle dans le modèle PDF configuré dans une instance ServiceNow.
Langue du modèle	<p>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.</p> <p>i Remarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<p>Option permettant de spécifier l'application utilisée pour signer ou remplir le document. Par exemple, ServiceNow Sign, DocuSign ou AdobeSign.</p>

Champ	Description
	<p>i Remarque : Les types de signature ne sont disponibles que lorsque les modules d'extension d'intégration respectifs sont installés.</p>
Type de pièce jointe	Option permettant de charger un nouveau document ou de sélectionner un document dans Documents ServiceNow gérés.
Document	<p>Option de chargement de la pièce jointe d'un PDF remplissable à des fins de personnalisation avancée.</p> <p>i Remarque : Ce champ s'affiche lorsque l'option Charger un document est sélectionnée dans Type de pièce jointe.</p>
Révision de document	<p>Option permettant de sélectionner un document dans Documents ServiceNow gérés.</p> <p>i Remarque : Ce champ s'affiche lorsque l'option Sélectionner une révision de document est sélectionnée dans Type de pièce jointe.</p>
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 pour les réutiliser.
Chaque champ PDF peut maintenant être mappé à son champ de mappage correspondant dans la table de base d'installation de licences et d'autorisations.
- 6. Facultatif :** Dans la liste connexe à **Mappages de modèles PDF**, définissez des mappages de champs PDF supplémentaires.
Consultez [Define a PDF field mapping](#) pour plus d'informations.
- 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 de base d'installation/Éléments reçus. Pour ce faire, utilisez le mappage de modèle de document dans les tables de décision.
- Accédez à la **Gestion des décisions > Générateur de décision**.
- Remplissez 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 la table qui 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	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 **de proposition de décision** est accordée/approuvée. Vous pourrez afficher le PDF généré qui est joint à l'élément de base d'installation/à l'élément reçu dans l'activité **Créer une licence/autorisation** à l'étape Décision.

Que faire ensuite

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

Définir un modèle de produit pour Playbook pour les licences et les autorisations

Un enregistrement de modèle de produit est requis dans une demande de ticket de licence/d'autorisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour un ticket de licence/d'autorisation, un modèle de produit est utilisé pour représenter un type spécifique de licence/d'autorisation. Le fait de disposer d'un modèle de produit spécifique peut aider à prendre en charge plusieurs aspects de la mise en œuvre du processus d'autorisation, tels que la définition du produit, l'association de plusieurs services, la livraison d'instances de produit spécifiques, l'activation de workflows supplémentaires, etc.

Des champs supplémentaires pour décrire le produit de permis peuvent être ajoutés si nécessaire. Par exemple, pour un permis de conduire, vous pouvez ajouter un champ de choix pour la classe de permis avec les choix A, B ou C, puis créer trois enregistrements, un par classe. Pour un permis de pêche commerciale, vous pouvez ajouter un champ qui indique si une inspection du bateau est requise ou non avant que le permis puisse être accordé.

S'il existe plusieurs types de permis avec des champs non liés, vous pouvez étendre des classes de modèles de produits spécifiques à partir de la classe de base de modèle de permis. Par exemple, si votre agence offre des permis de taxidermie d'oiseaux et d'importation/exportation d'animaux sauvages de la même organisation, demandez-vous si vous avez besoin de classes de modèles de permis spécifiques qui aideraient à définir différents attributs sur chaque produit de permis.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service membre > Produits > Modèles d'autorisation.**
2. Sélectionnez **Nouveau.**
3. Sélectionner **En-tête de formulaire > Configurer > Mise en page.**
4. Sélectionnez **Modifier cette section dans le modèle et les classes d'actifs développés.**
5. Cochez la case à côté des champs **Coût** et **Visible par le client** .
Ces champs doivent être définis sur vrai pour que le contact de l'utilisateur ou des entreprises détermine leur prééligibilité.
6. Ajoutez des champs supplémentaires afin de collecter des informations supplémentaires auprès de l'utilisateur pour le modèle de permis.
Par exemple, pour un permis de pêche commerciale, vous pouvez ajouter un champ qui indique si une inspection du bateau est requise ou non avant que le permis puisse être accordé.
7. Renseignez les champs du formulaire Configuration du modèle de permis.
8. Sélectionnez **Soumettre.**

Configuration de Playbooks sur portail pour un type de ticket personnalisé

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer l'expérience des playbooks sur le portail pour un type de ticket personnalisé qui étend le ticket de licence et d'autorisation de base.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent créer des variantes du processus Licence et autorisation à utiliser pour un type de ticket personnalisé.

Procédure

1. Dupliquer le processus du playbook en accédant à **Tous > Automatisation des processus > Studio de workflow.**
2. Dans la liste Playbooks, sélectionnez le **Playbook des licences/autorisations.**
3. Sélectionnez le menu Actions supplémentaires (...) et sélectionnez **Dupliquer.**
4. Renseignez le champ **Étiquette** avec le nom souhaité pour le playbook et ajoutez une description.
Le type de déclencheur doit être **Création d'enregistrement.**
5. Sélectionnez **Dupliquer.**
6. Modifiez le playbook pour le cas d'utilisation de la licence particulier, puis sélectionnez **Activer.**
7. Accédez à la **Tous > Générateurs d'enregistrements.**
8. Sélectionnez **Nouveau.**
9. Renseignez les champs avec les champs suivants :

Champ	Entrée
Table	Ticket de licence et d'autorisation ou table Licence et autorisation étendue.

Champ	Entrée
	<i>Il s'agit de la table pour laquelle le générateur d'enregistrements se déclenchera.</i>
Définition de processus	Nom du playbook créé dans la section précédente.
Créer un nom d'activité d'enregistrement	Répondez aux questions d'éligibilité. <i>Il s'agit de la première activité du Playbook.</i>
Créer une vue de formulaire d'enregistrement	LicensePermitRecordGenerator
Champs de modèle : Produit	Permis de conduire
Champs de modèle : Service	Permis de conduire – Nouvelle demande

10. Sélectionnez **Soumettre**.

11. Accédez à la **Tous > Service client > Administration > Définitions de services**.

12. Sélectionner **Permis de conduire – Nouvelle définition de service de demande**.

13. Sélectionnez l'icône de recherche en regard du générateur d'enregistrement Playbook.

14. Sélectionnez l'icône de loupe pour ouvrir la liste des générateurs d'enregistrements Playbook et sélectionnez le générateur d'enregistrement Playbook créé précédemment pour le type de ticket étendu.

15. Dans une nouvelle fenêtre, accédez à **Tous > Expérience de playbook > Éléments de contenu du playbook**.

16. Sélectionnez **Nouveau**.

17. Renseignez les champs avec les informations suivantes sur le formulaire :

Champ	Entrée
Nom	Demande de permis de conduire
Catalogues	Services gouvernementaux
Catégorie	Licences
Description brève	Demande pour qu'une personne obtienne l'autorisation de conduire légalement un véhicule à moteur sur n'importe quelle route, autoroute ou autre voie accessible au public.
Table	Sélectionnez le ticket de licence et d'autorisation (OU la table étendue table créée) .
Expérience de playbook	Espace de travail configurable CSM
Générateur d'enregistrement de l'expérience de playbook	Générateur d'enregistrement créé précédemment
Page d'accueil	Admission GSM
Titre	Demande de permis de conduire

18. Sélectionnez **Soumettre**.

19. Sélectionnez l'élément de contenu Playbook nouvellement créé.
20. Sélectionnez **Modifier** dans la liste **connexe Disponible pour** .
21. Sélectionnez **SNC externe** dans la liste déroulante Collections et ajoutez-le à la liste disponible.
22. Sélectionnez **Enregistrer**.
23. Sélectionnez la liste connexe **Non disponible pour** , puis sélectionnez **Modifier**.
24. Sélectionnez **SNC externe** et ajoutez-le à la collection.
25. Sélectionnez **Enregistrer**.
26. Vérifiez que l'élément de contenu du playbook que vous avez créé s'affiche sous **Services > Licences/ autorisations** sur le Government Service Portal.

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 des demandes d'enregistrements publics 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 disposant du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer , Information Request Playbook après avoir installé l'application [Public Sector Digital Services Core](#) .

Tâches de configuration pour Information Request Playbook

Tâche	Description
Installer Information Request Playbook pour Services digitaux pour le secteur public	Installez Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir de .ServiceNow® Store
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 les demandes d'informations du secteur public aux agents désignés.
Configurer les paramètres de privilège d'accès restreint pour l'appelant dans Services digitaux pour le secteur public	Vous pouvez utiliser une RCA demandée pour accorder aux applications du magasin l'accès aux ressources protégées sans ServiceNow AI Platform® avoir à attendre la prochaine version de la famille. Si vous disposez du rôle d'administrateur système ou d'administrateur d'application, vous pouvez examiner les RCA demandés et les approuver ou les refuser.
Créer ou modifier un groupe d'affectation juridique, de révision ou de révision finale	Créez un groupe d'agents d'affectation 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 des documents dans Information Request Playbook	Créez des documents, recherchez des documents à l'aide de la recherche de nom de saisie semi-automatique et liez ou dissociez des documents existants à un ticket, le tout à partir d'un seul modal dans le playbook.

Tâches de configuration pour Information Request Playbook (suite)

Tâche	Description
Configurer l'interface utilisateur des documents de demande similaires dans Information Request Playbook	Rechercher des documents à partir de tickets similaires, prévisualiser plusieurs ensembles de documents à la fois et lier ou dissocier 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 Service clientèle mobile et Information Request Playbook des modules d'extension pour permettre aux agents d'afficher et de suivre les demandes d'informations sur le Agent mobile.

Installer Information Request Playbook pour Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez installer l'application Information Request Playbook (sn_gsm_info_req) si vous disposez du rôle administrateur. 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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Certaines fonctionnalités de l'application Information Request Playbook sont disponibles en fonction de vos ServiceNow droits et peuvent nécessiter l'installation d'autres applications et l'activation de modules d'extension ServiceNow spécifiques.

i Remarque :

Installez l'application [Playbooks pour Gestion du service client](#) pour activer l'expérience de playbook.

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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. Recherchez l'application Information Request Playbook (sn_gsm_info_req) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Dans la liste située en regard du bouton **Installer** , les versions disponibles s'affichent.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation 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 sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Agent mobile pour Information Request Playbook

Installez Service clientèle mobile et Information Request Playbook des modules d'extension pour permettre aux agents du gouvernement de suivre les demandes d'informations d'archives publiques 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'administrateur pour Agent mobile la configuration de l'application

Tâche	Description
Installer l'application Information Request Playbook	Installez Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir de .ServiceNow® Store
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 de Gestion du service client.
Configurer les rôles et les autorisations du secteur public pour Agent mobile l'application	Configurez les rôles d'utilisateur pour permettre aux agents du gouvernement d'accéder à l'application Agent mobile . Cette étape est obligatoire pour que tout agent du gouvernement puisse travailler à partir de l'application.

Une fois l'application mobile Gestion du service client activée et configurée, les agents peuvent la ServiceNow Agent mobile 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. Remplissez 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 l'adresse e-mail du point de contact.
Parent	Autre groupe dont le groupe est membre.
Description	Description du groupe d'affectation.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

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. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Membres du groupe d'affectation

Champ	Description
ID d'utilisateur	ID 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.

Champ	Description
Téléphone	Numéro de téléphone de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Mot de passe à réinitialiser	Lorsque cette option est cochée, une réinitialisation du mot de passe est imposée à l'utilisateur lors de la connexion suivante.
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 une authentification unique ou utiliser ses informations d'identification pour se connecter à l'interface utilisateur ServiceNow.
Utilisateur d'intégration interne	Lorsque cette option est cochée, les utilisateurs peuvent contourner les exigences d'authentification de sécurité WS.
Géolocalisation suivie	Lorsque cette option est activée, active le suivi de l'emplacement de l'utilisateur spécifié.
Emplacement	L'emplacement physique de l'utilisateur.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les paramètres de privilège d'accès restreint pour l'appelant dans Services digitaux pour le secteur public

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle d'administrateur système ou d'administrateur d'application, vous pouvez examiner les RCA demandés et les approuver ou 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 brève est « Gérer les demandes d'enregistrements FOIA/publics ».
3. Créez un ticket à partir d'une liste dans Workspace et vérifiez que les champs sont renseignés correctement.

Configurer l'interface utilisateur de l'activité Gérer des 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 à un ticket de demande d'informations.

Avant de commencer

Cette tâche nécessite que le module d'extension Gestion des documents [com.snc.platform_document_management] soit actif sur votre instance. Si Gestion des documents [com.snc.platform_document_management] n'est pas active sur votre instance, consultez les [Activate a plugin](#) instructions.

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 Modifier et renommez l'action en **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 **l'automatisation**.
10. Sous Enregistrement, sélectionnez **Déclencheur : demande d'informations > Enregistrement de demande d'informations**.
11. Sous Conditions, sélectionnez **L'état est Nouveau**, puis sélectionnez Terminé.
12. Sélectionnez Expérience.
13. Sous Table associée, sélectionnez **Demande d'informations**, puis sous Enregistrement associé, sélectionnez **Déclencheur : demande d'informations > Enregistrement de 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 le modal doit maintenant s'afficher lorsque vous ouvrez un nouveau ou Information Request Playbook existant .

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

L'interface utilisateur de l'activité Documents de demande similaires utilise le nom et la description des tickets de demande d'informations existants pour afficher une liste des documents associés au ticket actuel, fournissant des informations utiles sur les 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 Modifier et renommez **les 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 **l'automatisation**.
10. Sous Enregistrement, sélectionnez **Déclencheur : demande d'informations > Enregistrement de 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 demande d'informations**.
14. Sous Requête codée d'enregistrement connexe, saisissez **état = 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 le modal doit maintenant s'afficher lorsque vous ouvrez un nouveau fichier ou un fichier Information Request Playbook.

Configurer la liste connexe Documents dans Information Request Playbook

Un administrateur peut configurer une liste connexe appelée « Documents » pour qu'elle apparaisse dans la liste des enregistrements connexes dynamiques dans Information Request Playbook. Lorsque cette option est sélectionnée, le document s'ouvre dans un onglet d'espace de travail distinct, ce qui permet aux agents de voir toutes les versions du document.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La carte **Documents** doit inclure les champs suivants :

- Titre de document
- Version du document
- État du document
- Dernière date de mise à jour

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Installer et configurer l'application Playbook de demande de service

Installez l'application Playbook de demande de service , qui permet aux utilisateurs du secteur public de soumettre et de suivre des demandes de service non urgentes et fournit aux agents du gouvernement un processus de gestion de ces demandes. Vous pouvez ensuite configurer les fonctionnalités disponibles pour soumettre des demandes et acheminer des demandes aux agents.

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

Tâches de configuration pour Playbook de demande de service

Tâche	Description
Installer l'application Playbook pour les demandes de service	Installez Playbook de demande de service (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir de .ServiceNow® Store
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 les demandes de service du secteur public à des agents désignés.
Configurer pour Playbooks Engagement Messenger	Configurez certains Engagement Messenger paramètres qui permettent aux utilisateurs finaux du secteur public de créer et de suivre des 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 de soumettre une demande de service à l'aide du Agent virtuel chatbot.
Configurer l'interface utilisateur de l'activité d'enregistrements similaires dans Playbook de demande de service	Affichez une liste de demandes similaires par emplacement, sans avoir à les rechercher ou à quitter le playbook.
Configurer Agent mobile pour Playbook de demande de service	(Facultatif) Installez Service clientèle mobile et Playbook de demande de service des modules d'extension pour permettre aux agents de services

Tâches de configuration pour Playbook de demande de service (suite)

Tâche	Description
	gouvernementaux de suivre les demandes de services non urgents sur le Agent mobile.

Installer Playbook de demande de service pour Services digitaux pour le secteur public

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Playbook de demande de service (sn_gsm_srvc_req). L'application inclut des données de démonstration et installe toutes les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store qui n'ont pas encore été installés.

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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Certaines fonctionnalités de l'application Playbook de demande de service sont disponibles en fonction de vos ServiceNow droits et peuvent nécessiter l'installation d'autres applications et l'activation de modules d'extension ServiceNow spécifiques.

i Remarque :

Installez l'application [Playbooks pour Gestion du service client](#) pour activer l'expérience de playbook.

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table de demande de service [sn_gsm_service_request_case] est installée avec Playbook de demande de service.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Playbook de demande de service (sn_gsm_srvc_req) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

Les versions disponibles sont affichées dans la liste située en regard du bouton **Installer** .

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation 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 sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Agent mobile pour Playbook de demande de service

Installez Service clientèle mobile et Playbook de demande de service des modules d'extension pour permettre aux agents de services gouvernementaux de suivre les demandes de services non urgents sur le Agent mobile. Vous pouvez ensuite configurer les rôles.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer l'application Agent mobile .

Tâches d'administrateur pour Agent mobile la configuration de l'application

Tâche	Description
Installer l'application Playbook pour les demandes de service	Installez Playbook de demande de service (sn_gsm) à partir de .ServiceNow® Store
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 de Gestion du service client.
(Facultatif) Activate Field Service Management <input checked="" type="checkbox"/> 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 pour permettre aux agents du service gouvernemental d'accéder à l'application Agent mobile . Cette étape est obligatoire pour tout agent de service gouvernemental afin de pouvoir travailler à partir de l'application.

Une fois l'application mobile Gestion du service client activée et configurée, les agents peuvent la ServiceNow Agent mobile 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 de service gouvernemental accèdent à l'application Agent mobile . Cette étape est obligatoire pour tout agent de service gouvernemental afin de pouvoir 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 Rôles requis ne doit contenir que 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 Service clientèle.
4. Sélectionnez l'icône Modifier (icône  sous Rôles requis et ajoutez les rôles suivants :
 - sn_gsm.gestionnaire_agence
 - sn_gsm.gestionnaire_des_services_gouvernementaux
 - sn_gsm.agent_constituent_agent
 - sn_gsm.agent_business_agent
 - sn_gsm.agent_membre_agence
 - sn_gsm.agent_agence
5. Sélectionnez **Terminé** pour enregistrer les rôles.
Les agents dotés des rôles ci-dessus peuvent désormais se connecter et travailler sur les Agent mobile tickets de demande de service qui leur sont affectés.

Configurer une définition de service pour Playbooks dans Services numériques pour le secteur public

Créez une définition de service à utiliser avec Playbooks dans Services numériques pour le secteur public.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les définitions de service sont des enregistrements utilisés pour stocker les détails d'un service disponible pour les clients finaux. Vous pouvez créer des définitions de service pour chaque service public proposé par votre agence gouvernementale.

Après la mise à niveau vers la Services numériques pour le secteur public version 8.0, Services offerts, une extension du modèle de produit, ne sera plus utilisé 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 fournis aux membres. La table de définition des services servira à modéliser tous les services publics offerts par les gouvernements. Les champs suivants de la table Offre de service seront supprimés et remplacés par des champs Modèle de service :

- Type
- Statut
- Numéro
- Date de début de la période
- Date de fin de la période
- Jurisdiction
- Catégorie

- Sous-catégorie
- Source de paiement

i 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 de service. Pour ce faire, vous pouvez créer 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 n'est pas terminée. Il s'agit d'une tâche facultative pour les versions précédentes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service client > Administration > Définitions de services**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. 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.
Catégorie	Catégorie de définition de service pour un service public.

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez le nouvel enregistrement de définition de service.
6. Dans le champ Valeurs de table par défaut, sélectionnez **Définition de service**.
7. Sélectionnez l'icône de recherche  puis sélectionnez la nouvelle définition de service dans le menu de choix.
8. Sélectionnez **Soumettre**.
La définition de service est maintenant créée et peut être utilisée avec n'importe quel playbook dans Services digitaux pour le secteur public.

Configurer un playbook personnalisé dans Playbook de demande de service

Les playbooks personnalisés et les définitions de service vous permettent de personnaliser l'expérience utilisateur par défaut Playbook de demande de service pour interagir avec les workflows d'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 la section [Configurer une définition de service pour Playbooks dans Services digitaux pour le secteur public](#).

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

Remarque :

Il s'agit d'une tâche 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**.
Concepteur d'automatisation de processus 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 Concepteur d'automatisation de processus, reportez-vous à la section [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 êtes autorisé à 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 Playbook de demande de service

L'interface utilisateur de l'activité Enregistrements similaires utilise le nom et la description des tickets existants pour afficher une liste des tickets associés au cas actuel, ce qui permet à un agent de déterminer si le ticket actuel est un doublon d'un cas existant. Des enregistrements similaires peuvent également fournir des informations utiles sur un cas 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 le **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 > Admission**.
9. Basculez **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 des paramètres pour.
13. Définir le titre sur **Cette activité > Étiquette**.
14. Sélectionnez **Terminé**, puis **Activer**.

Résultats

L'activité d'interface utilisateur Enregistrements similaires est maintenant configurée et le modal doit maintenant s'afficher lorsque vous ouvrez un nouveau fichier ou un formulaire existant Playbook de demande de service.

Configurer l'Espace de travail configurable de CSM pour Services digitaux pour le secteur public

Modifier l'Espace de travail configurable de CSM pour afficher les champs de listes, de modules et de formulaire pour Services digitaux pour le secteur public.

Certaines fonctionnalités de la configuration nécessitent une Espace de travail configurable de CSM utilisation avec Services digitaux pour le secteur public:

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

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

Remarque :

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

Configurer le menu Liste pour Services digitaux pour le secteur public

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

Avant de commencer

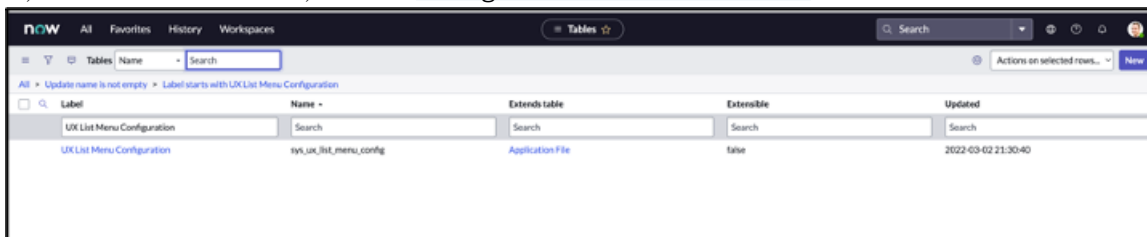
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

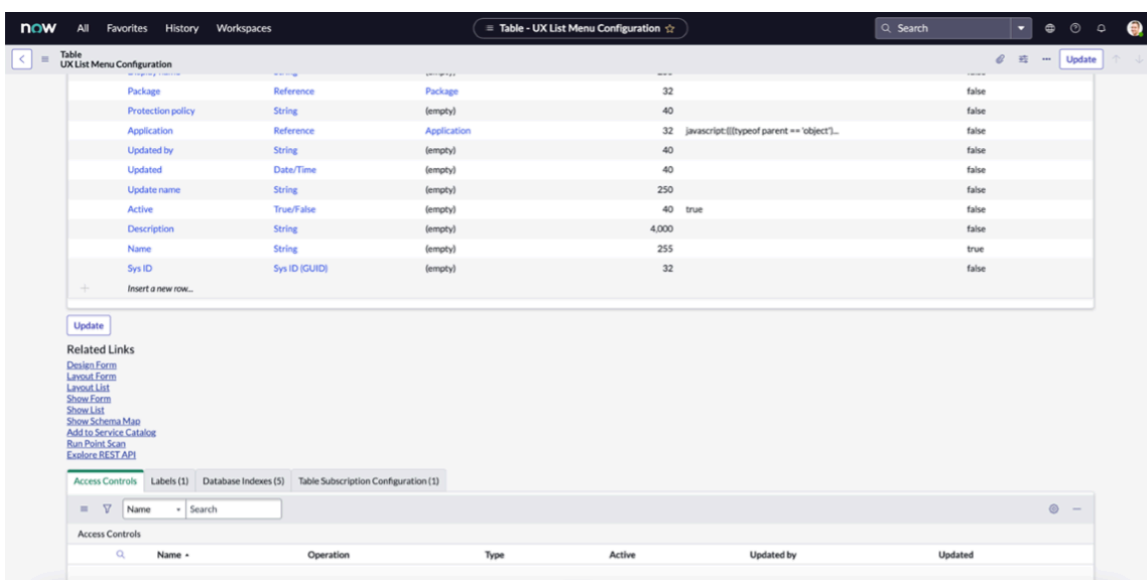
Pour configurer le menu Liste, vous pouvez suivre cette procédure ou utiliser la [configuration guidée](#) pour l'application Base des services digitaux pour le secteur public .

Procédure

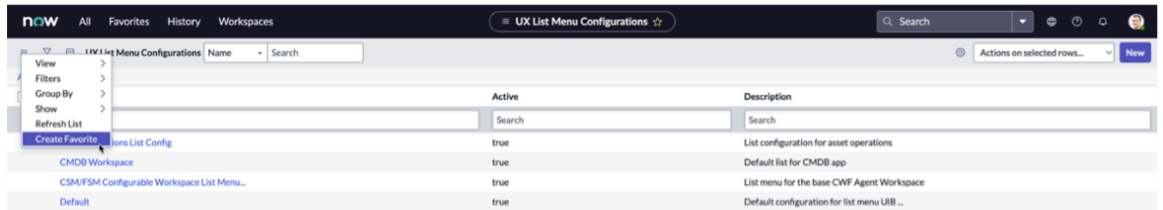
1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables**.
2. Dans la table Tables [sys_db_object], sélectionnez l'icône **de recherche** en regard de la colonne **Étiquette** et, sous l'en-tête de colonne, saisissez Configuration du menu Liste UX.



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



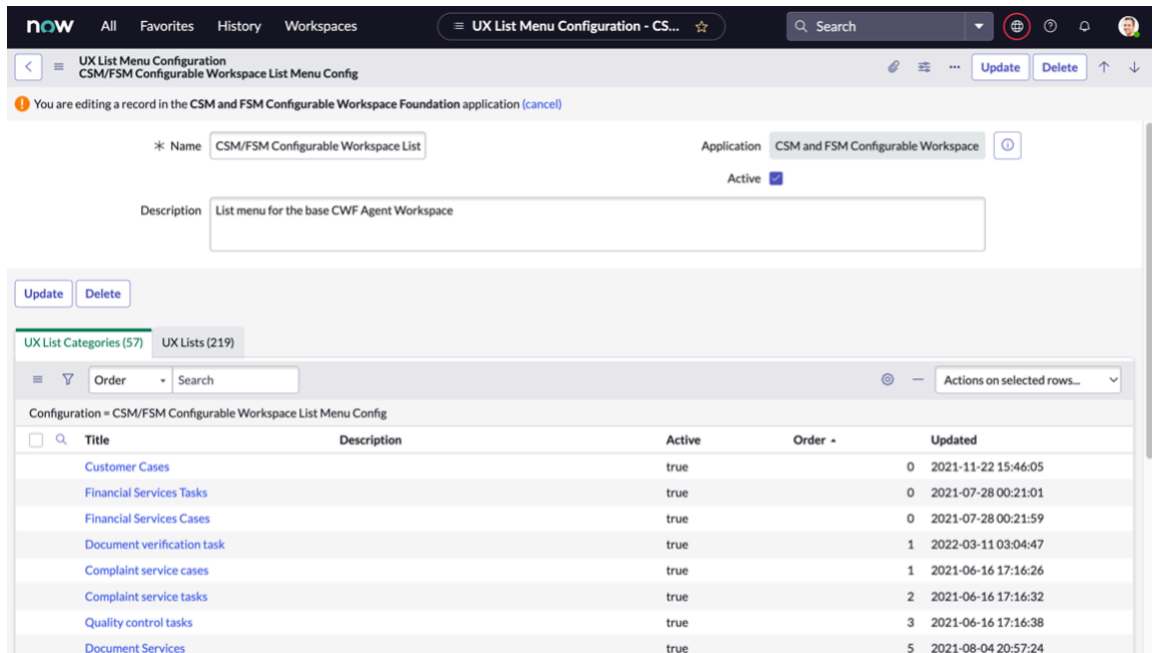
4. **Facultatif :** Dans le menu contextuel, sélectionnez **Créer un favori** pour ajouter un signet à la table Configurations du menu de liste UX afin de pouvoir y accéder rapidement si vous devez apporter des modifications ultérieurement.



(Optional)

5. Supprimez les catégories qui ne sont pas applicables à Services digitaux pour le secteur public.

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




Traduction automatique

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

Remarque :

Si le message suivant s'affiche, sélectionnez **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
- Accord sur les niveaux de service (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 les Générateur d'IU pour modifier certains champs de la page de destination Secteur public du Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

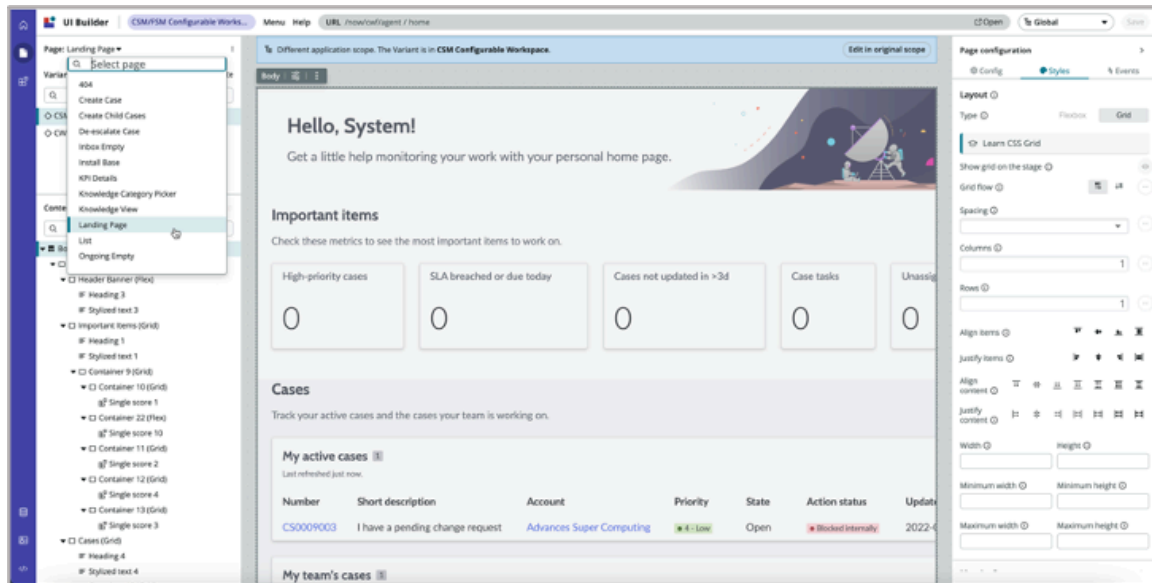
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Gestion du service client (CSM) page de destination donne aux agents une vue d'ensemble de leurs tickets nouveaux, affectés et à priorité élevée ainsi que des tickets affectés à leurs groupes. Remplacez certains champs de la page de destination par les champs pertinents pour Services digitaux pour le 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](#)  .

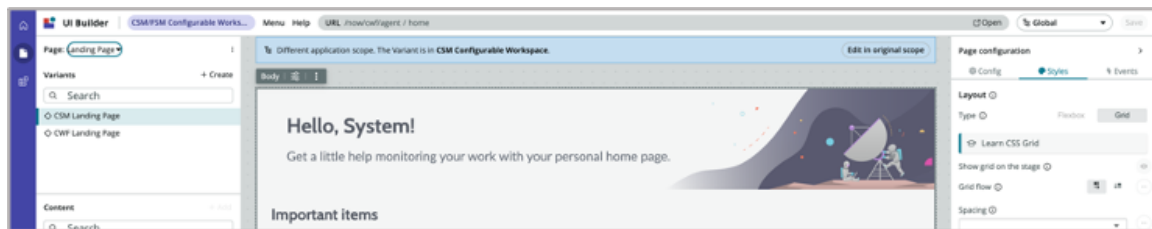
Procédure

1. Accédez à **Tout** et, dans le filtre, saisissez **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez **Générateur d'IU**.
3. Accédez à la page de Gestion du service client (CSM) destination :

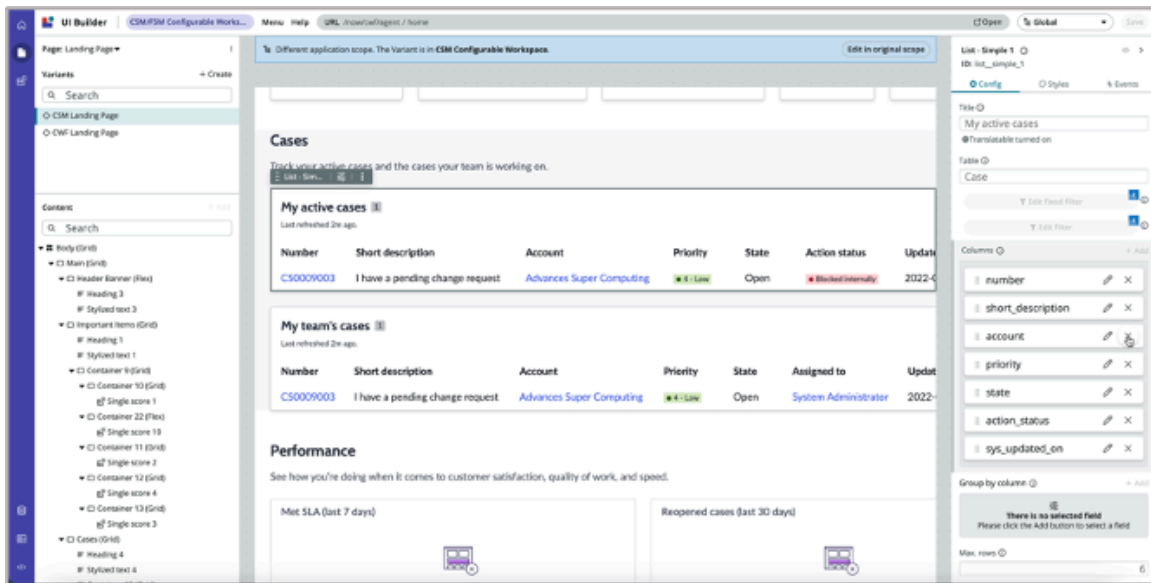
- a. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez l'**espace de travail configurable CSM/FSM**.
- b. Dans le **générateur d'UI**, accédez à **Page > Page de destination** et sélectionnez **Page de destination CSM**.



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

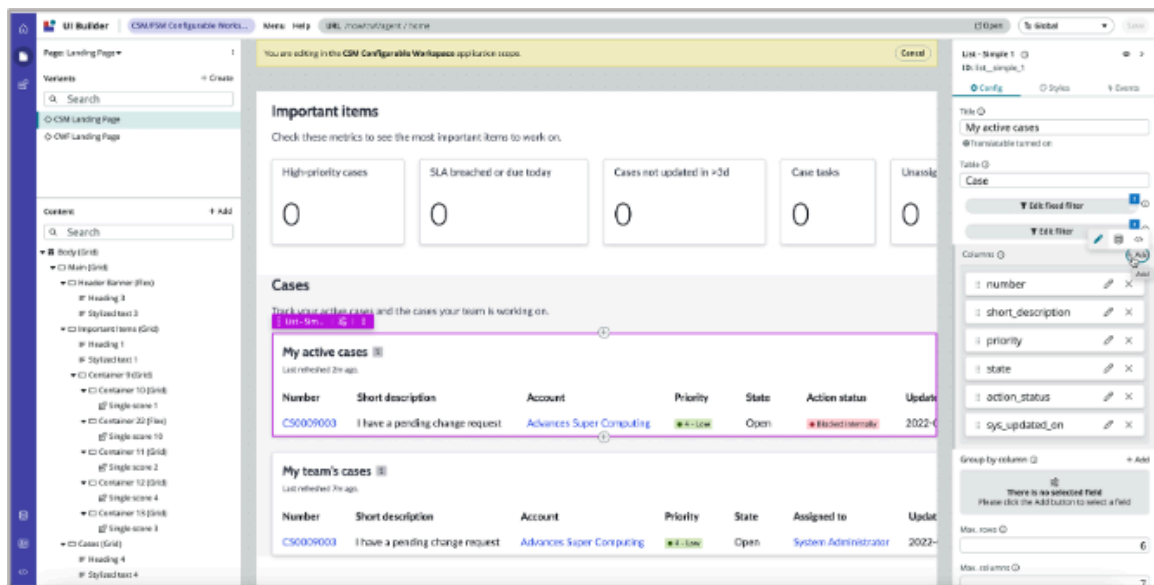


4. Dans la Gestion du service client (CSM) page de destination, sélectionnez le composant **Mes tickets actifs** et, dans l'onglet **Configuration** du volet Configuration, **supprimez le champ** Compte des **colonnes**.

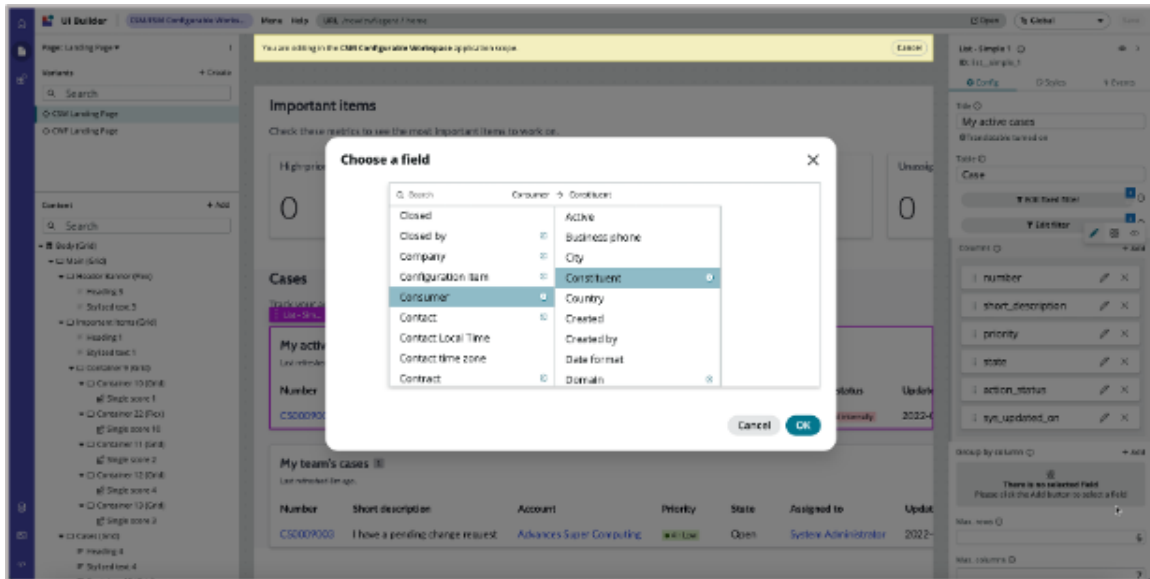


5. Ajoutez le champ **Membre** :

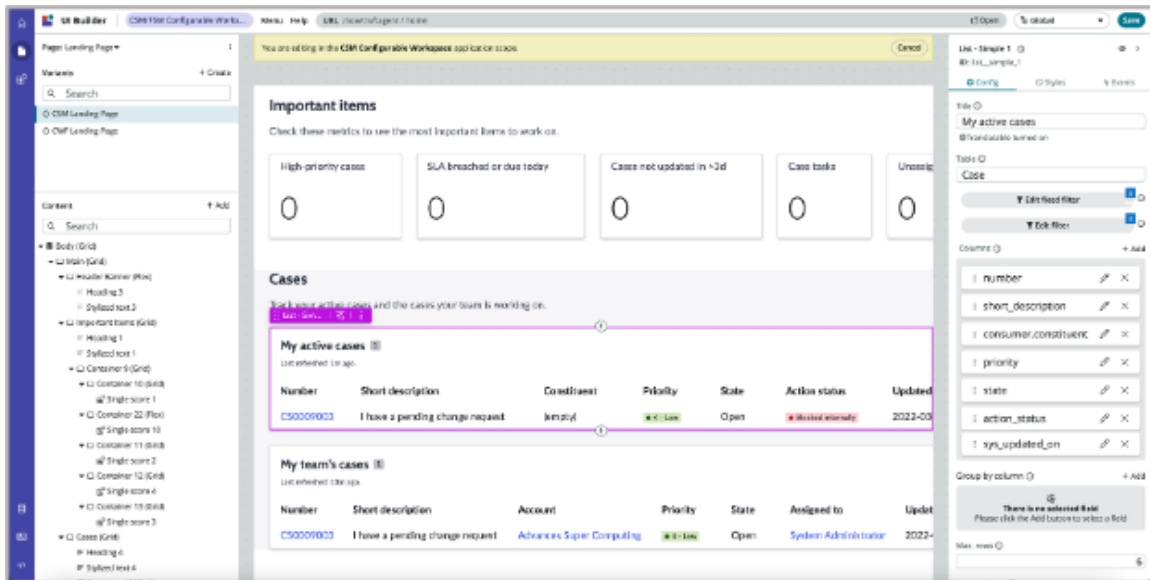
- a. Dans le volet de configuration, sélectionnez **+Ajouter** dans la liste **Colonnes** pour ouvrir le sélecteur de champ.



- 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**.



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

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

8. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements apportés à la page de destination.

Activer le Centre client pour afficher les informations de profil

Installez Centre client à l'aide Service client de 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

Centre client 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. Pour plus d'informations sur le Centre client et son fonctionnement avec , reportez-vous à Espace de travail configurable de CSM la section [Customer Central](#) .

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service client > Administration > Configuration guidée.**
2. Dans la section **Centre client - Informations 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](#) .

Ré-étiqueter Espace de travail configurable de CSM les éléments pour une utilisation dans le secteur public après une mise à niveau

Après la mise à niveau de votre instance, vous pouvez réétiqueter certains éléments dans le 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 client (CSM). Vous pouvez réétiqueter les éléments suivants pour une utilisation dans le secteur public en les changeant dans les catégories de liste UX pour les organisations de client et de service.

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

Étiquette CSM	Changer pour l'étiquette du 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, défilez la liste 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 Membres et sélectionnez **Mettre à jour**.
4. Dans les catégories de liste 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 les catégories de liste UX, sélectionnez l'enregistrement **Organisations de service**.
 - 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 de l'entreprise interne**.
 - b. Dans le champ **Titre** du formulaire Emplacement d'entreprise interne de 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.
 - e. Revenez à la section Listes UX et répétez les étapes a à c pour l'enregistrement **Personnel externe de l'organisation de service**.
Dans le champ **Titre**, remplacez Personnel externe de l'organisation de services par Personnel externe.

Réétiqueter les éléments du portail de localisation du service d'entreprise pour une utilisation dans le secteur public après une mise à niveau

À l'aide de 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 ré-étiquetée « Détails de l'emplacement de l'agence » à l'aide des termes 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 **Premiers pas** pour commencer la configuration.

Services digitaux pour le secteur public Page de configuration guidée

The screenshot displays the 'Guided Setup' interface for 'Public Sector Digital Services'. The top navigation bar includes 'servicenow', 'All', 'Favorites', 'History', 'Workspaces', 'Admin', and 'Guided Setup'. A search bar is also present. On the left, a progress indicator shows '0% Complete'. The main content area is divided into four sections, each with a '0%' progress circle and a 'Get Started' button:

- Government Service Portal:** Status: Not Started. Tasks completed: 0 / 2. Tasks include 'Customize the Government Service Portal' and 'Customize the Business Location Services Portal'.
- Configurable Workspace for Public Sector Digital Services:** Status: Not Started. Tasks completed: 0 / 4. Tasks include 'Configure List Menu', 'Configure Landing Page with UI Builder', 'Activate Customer Central', and 'Customize Workspace Labels Manually'.
- Case Types:** Status: Not Started. Tasks completed: 0 / 1. Task: 'Case Types Guided Setup'.
- Guided Setup:** Status: Not Started. Tasks completed: 0 / 1. Task: 'Customer Service Management Guided Setup'.

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

3. Sélectionnez **Premiers pas** sous la catégorie Government Service Portal.
4. Sélectionnez **Personnaliser le Business Location Service Portal**.
5. Suivez les étapes pour terminer la tâche de configuration guidée.

Configurer Gestion des tickets dans Services digitaux pour le secteur public

Configurez des fonctionnalités de gestion des tickets pour permettre aux agents et aux membres de créer des tickets selon les besoins et de travailler à résoudre ces tickets. Créez les types de tickets nécessaires pour gérer des types spécifiques de services publics, de problèmes et de demandes. Configurez les définitions de service pour créer des connexions entre les produits, les services et les types de ticket.

Configurer Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public

Que vous soyez un fournisseur d'agence gouvernementale communiquant avec d'autres agences ou un fournisseur d'agence se connectant avec ses membres, vous pouvez établir

une intégration entre plusieurs types d'instances avec Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public.

Installer Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Pont de services pour PSDS (sn_sb_psd), que vous permet d'utiliser Pont de services pour les fournisseurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour l'application Pont de services PSDS (sn_sb_psd).

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.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Cette liste indique, pour chaque module d'extension et application dépendante, si elle est en cours d'installation, est déjà installée ou doit être installée. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir les installer Pont de services pour PSDS.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration contiennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test. Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Installer et configurer Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public

Pour installer et configurer l'application Pont de services pour PSDS, procédez comme suit.

Configuration de Pont de services pour les fournisseurs

Tâche	Lien
Installez le pour l'application Pont de services PSDS.	Consultez Installer Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public .
Configurez le Portail des services publics, le portail destiné aux consommateurs pour Services digitaux pour le secteur public.	Consultez Personnaliser le portail de services pour gouvernement .
Configurez un nouvel enregistrement de fournisseur.	Consultez Set up a Service Bridge provider record .

Configuration de Pont de services pour les fournisseurs (suite)

Tâche	Lien
Configurez une connexion Service Bridge entre un fournisseur et un consommateur.	Consultez Connecter une instance de fournisseur à une instance de consommateur .
Attribuer des Pont de services rôles aux fournisseurs.	Consultez User roles for providers .
Créez des profils de catalogue.	Consultez Create catalog personas .
Créez des définitions de choix distants.	Reportez-vous à la rubrique Create remote choice definitions in Service Bridge for Providers .
Créez des éléments de catalogue distants.	Consultez Create remote catalogs in Service Bridge for providers .
Créez des définitions de tâches distantes.	Consultez Create a remote task definition in Service Bridge for Providers .
Créez des transformations.	Consultez Create a transform in Service Bridge .
Mettez à jour les paramètres Utilisateurs autorisés.	Consultez Update settings for authorized users .

Créer des éléments de catalogue de services à distance dans Pont de services pour les fournisseurs pour Services digitaux pour le secteur public

En tant que fournisseur d'agence gouvernementale, vous pouvez créer des catalogues distants afin d'automatiser le processus d'exécution des tâches pour les membres qui utilisent le Portail des services publics. En utilisant des catalogues distants, les agences fournisseurs peuvent gérer le développement des catalogues de services partagés sur leurs instances et fournir aux consommateurs des éléments de catalogue natifs dans leurs instances à distance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les créateurs d'enregistrement distants dans pour Pont de services Les fournisseurs sont des éléments de catalogue de demandes de service publiés à distance sur des instances de consommateur et contiennent les variables qui déterminent les informations qu'un consommateur peut ou doit fournir pour soumettre une demande. Ils permettent à votre consommateur de demander les services du fournisseur via son catalogue de services en générant automatiquement un enregistrement de tâche du fournisseur sur l'instance du fournisseur et en déclenchant une tâche d'exécution Créer un ticket, Créer un incident ou Créer une demande de changement lorsqu'une demande est soumise.

En utilisant des catalogues distants, les fournisseurs d'agences peuvent gérer le développement des catalogues de services partagés sur leurs instances et fournir aux membres des éléments de catalogue natifs dans leurs instances à distance. Le catalogue distant est maintenu sur l'instance du fournisseur et mis à disposition de manière sélective par l'intermédiaire des utilisateurs autorisés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :

Assurez-vous que le périmètre du catalogue est défini sur Global.

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance du fournisseur et accédez à **Tous > Fournisseur de Pont de services > Administration > Éléments de catalogue à distance**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un nouvel élément de catalogue.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Créateur d'enregistrement distant : nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom de l'élément de catalogue du créateur d'enregistrement distant.
Application	Il s'agit d'un champ en lecture seule, défini par défaut en fonction du périmètre de l'application.
État	Affiche l'état du créateur d'enregistrement distant. Lorsque vous créez un créateur d'enregistrement distant, ce champ est défini sur l'état Brouillon . ? Remarque : Ce champ est automatiquement mis à jour lorsque vous publiez, archivez ou mettez hors service un créateur d'enregistrement distant.
Nom de la table	Le nom de la table est Tâche du fournisseur. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Flux	Choisissez l'un des flux par défaut Pont de services fournis ou créez votre propre flux si nécessaire.
Actif	Il s'agit d'un champ en lecture seule. Il est activé en fonction des actions Publier, Mettre hors service, Archiver ou Supprimer.
Profil	Profils de catalogue que vous souhaitez affecter à ce créateur d'enregistrement.
Compatibilité	Ce champ est renseigné par défaut. Il affiche la Pont de services version utilisée par le fournisseur. Si le consommateur utilise une version compatible Pont de services , les données peuvent être synchronisées entre les instances du fournisseur et du consommateur. Toutefois, si le consommateur n'utilise pas de version compatible, les nouveaux droits ne peuvent pas être activés tant que la version correspondante Pont de services n'a pas été mise à niveau.
Description brève	Brève description du créateur d'enregistrement.
Description	Description détaillée du créateur d'enregistrement.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'élément de catalogue distant est maintenant créé et va créer une tâche fournisseur dans l'instance du fournisseur. Pour plus d'informations sur la configuration des définitions de tâches de fournisseur distant, reportez-vous à la section [Créer des définitions de tâches à distance pour les Pont de services fournisseurs dans Services digitaux pour le secteur public](#).

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements dans , reportez-vous à Pont de services la section [Remote record producers in Service Bridge](#) 

Créer des définitions de tâches à distance pour les Pont de services fournisseurs dans Services digitaux pour le secteur public

En tant que fournisseur d'agence gouvernementale, vous pouvez créer des définitions de tâches distantes qui déclenchent l'affectation de tâches distantes à votre membre. Les tâches à distance proviennent de l'instance du fournisseur de l'agence (où ils créent automatiquement un enregistrement de ticket gouvernemental associé) et sont transmises à votre membre via le Portail des services publics, ce qui permet au fournisseur et au consommateur de synchroniser les enregistrements et les détails des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Pont de services > Administration > Définitions de tâches distantes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de la tâche à distance

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de définition de tâche distante.
Application	Il s'agit d'un champ en lecture seule, défini par défaut en fonction du périmètre de l'application.
État	Affiche l'état de la définition de tâche distante. Lorsque vous créez une définition de tâche distante, ce champ est défini sur l'état Brouillon . i Remarque : Ce champ est automatiquement mis à jour lorsque vous publiez, archivez ou mettez hors service une définition de tâche distante.
Table du fournisseur	N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents.
Table consommateur	N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents.
Compatibilité	Ce champ est renseigné par défaut. Il affiche la Pont de services version utilisée par le fournisseur. Si

Champ	Description
	le consommateur utilise une version compatible Pont de services , les données peuvent être synchronisées entre les instances du fournisseur et du consommateur. Toutefois, si le consommateur n'utilise pas de version compatible, les nouvelles définitions de tâches distantes ne peuvent pas être activées tant que la version correspondante Pont de services n'est pas mise à niveau.
Gérer SysID	Si ce champ est coché, l'identificateur unique, SysID, associé au parent qui a créé la tâche distante est utilisé et affecté à la tâche parente créée pour la tâche distante sur l'instance du consommateur.
Envoyer des pièces jointes	Si cette option est sélectionnée, si une pièce jointe est ajoutée à l'enregistrement parent, elle est envoyée à la tâche distante.
Copier la pièce jointe vers le parent	Si une pièce jointe est incluse avec une tâche distante, une copie est envoyée à l'enregistrement parent.
Description brève	Informations brèves sur cette définition de tâche distante.
Description	Plus d'informations détaillées sur cette définition de tâche distante.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Ouvrez ce nouvel enregistrement de définition de tâche distante.

6. Dans l'onglet connexe aux **champs entrants** , cliquez sur **Nouveau**.

7. Remplissez les champs du formulaire.

Les champs entrants vous permettent de recevoir des données de l'instance du consommateur lorsqu'une tâche à distance est créée ou mise à jour.

i Remarque :

Si les valeurs de champ entrantes sont mises à jour, les informations mises à jour sont affichées dans une note de travail sur l'enregistrement parent.

Formulaire de champ entrant

Champ	Description
Étiquette de champ	Étiquette de champ qui apparaît sur le formulaire de tâche distante.
Nom de champ	Nom de champ utilisé dans le flux et le script de tâches distantes.
Longueur max.	Longueur maximale du nom de champ source.
Synchroniser quand	Vous permet de spécifier quand un champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante est directement mis à jour. Vous pouvez sélectionner :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Insérer: Met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante uniquement lorsque la tâche distante est initialement insérée. ○ Insérer ou mettre à jour : met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante chaque fois que la tâche distante est mise à jour. ○ Jamais : le champ entrant ne met jamais à jour directement un champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante. Par exemple, vous pouvez utiliser ce champ pour le mappage d'état où un flux est utilisé pour convertir la valeur entrante avant de mettre à jour le champ cible. <p>? Remarque : Quelle que soit l'option que vous sélectionnez ici, chaque fois qu'un champ entrant est mis à jour, les changements sont reflétés dans une note de travail sur l'enregistrement parent.</p>
Onglet Mappage de source	Cet onglet ne s'affiche pas si vous avez coché la case Virtual (Virtuel) pour définir un mappage de champs virtuels.
Table source (lecture seule)	Table consommateur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.
Champ source	<p>Champ de la table source qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p>Les champs sources permettent de remonter pas à pas vers les données des tables connexes, ce qui est utile lorsque les données de référence ne sont pas disponibles entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs mappages entrants pour les incidents de changement (CI) afin d'inclure le nom, la classe, l'adresse IP et la balise d'actif.</p>
Onglet Mappage cible	<p>Affiché uniquement dans les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Synchroniser quand : Vous sélectionnez Insérer ou Insérer ou mettre à jour. ○ Virtuel : vous cochez cette case pour activer le mappage de champs virtuels.
Table cible (lecture seule)	Table Fournisseur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.
Champ cible	Champ de la table cible qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.

Champ	Description
	<p>? Remarque : Si vous définissez un mappage de champs virtuels, le champ que vous sélectionnez dans la table cible ne figure pas dans la table source.</p>
Actif	Ce champ est activé par défaut.
Virtuel	<p>Cochez cette case pour activer le mappage de champs entrants virtuels. Un champ virtuel est un champ présent dans la table cible, mais qui n'existe pas dans la table source.</p> <p>Lorsqu'une table source ne contient pas de champ qui existe dans une table cible, le champ est configuré comme un champ virtuel. Les valeurs spécifiées pour le champ virtuel sont transmises de l'instance source à l'instance cible. Le consommateur peut créer une tâche à distance pour synchroniser des données et mettre à jour la valeur du champ virtuel dans l'enregistrement de tâche cible associé.</p> <p>Le champ cible peut être mis à jour à l'aide de l'option Entrant virtuel décrite dans le Create a transform in Service Bridge ou à l'aide de l'API <code>updateVirtualField</code>.</p>

8. Cliquez sur **Envoyer**.

9. Dans l'onglet connexe des **champs sortants**, cliquez sur **Nouveau**.

10. Remplissez les champs du formulaire.

Les champs sortants vous permettent d'envoyer des données à l'instance du consommateur lorsqu'une tâche à distance est créée ou mise à jour.

Formulaire de champ sortant

Champ	Description
Étiquette de champ	Nom de l'étiquette de champ qui apparaît sur le formulaire de tâche distante.
Nom de champ	Nom de champ utilisé dans le flux et le script de tâches distantes.
Longueur max.	Longueur maximale du nom de champ.
Synchroniser quand la suggestion	Vous (le fournisseur) pouvez suggérer au consommateur quand un champ cible de l'enregistrement parent de la tâche distante doit être directement mis à jour. Le consommateur peut modifier ce paramètre avant d'activer la définition

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Insérer: Met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante uniquement lorsque la tâche distante est initialement insérée. ○ Insérer ou mettre à jour : met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante chaque fois que la tâche distante est mise à jour. ○ Jamais : le champ entrant ne met jamais à jour directement un champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante. Par exemple, vous pouvez utiliser ce champ pour le mappage d'état où un flux est utilisé pour convertir la valeur entrante avant de mettre à jour le champ cible.
Onglet Mappage de source	Cet onglet ne s'affiche pas si vous avez coché la case Virtual (Virtuel) pour définir un mappage de champs virtuels.
Table source (lecture seule)	Table Fournisseur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.
Champ source	<p>Champ de la table source qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p>Les champs sources permettent de remonter pas à pas vers les données des tables connexes, ce qui est utile lorsque les données de référence ne sont pas disponibles entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs mappages entrants pour les incidents de changement (CI) afin d'inclure le nom, la classe, l'adresse IP et la balise d'actif.</p>
Onglet Mappage cible	<p>Affiché uniquement dans les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Synchroniser quand : Vous sélectionnez Insérerou Insérer ou mettre à jour. ○ Virtuel : vous cochez cette case pour activer le mappage de champs virtuels.
Table cible (lecture seule)	Table consommateur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.
Champ cible	<p>Champ de la table cible qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p>Remarque : Si vous définissez un mappage de champs virtuels, le champ que vous sélectionnez dans la table cible ne figure pas dans la table source.</p>

Champ	Description
Actif	Ce champ est activé par défaut.
Virtuel	<p>Cochez cette case pour activer le mappage de champs entrants virtuels. Un champ virtuel est un champ présent dans la table cible, mais qui n'existe pas dans la table source.</p> <p>Lorsqu'une table source ne contient pas de champ qui existe dans une table cible, le champ est configuré comme un champ virtuel. Les valeurs spécifiées pour le champ virtuel sont transmises de l'instance source à l'instance cible.</p> <p>Le champ cible peut être mis à jour à l'aide de l'option <i>Sortant virtuel</i> décrite dans le Create a transform in Service Bridge ou à l'aide de l'API <code>updateVirtualField</code>.</p>

11. Cliquez sur **Envoyer**.

12. Dans l'onglet connexe **Critères de consommateur**, cliquez sur **Nouveau**.

13. Remplissez les champs du formulaire.

Les critères de consommateur vous permettent de gérer les consommateurs qui peuvent utiliser ces définitions de tâches à distance.

Formulaire Critères du consommateur

Champ	Description
Condition du consommateur	Entreprise ou compte client auquel vous souhaitez que cette définition de tâche distante ait droit.
Définition de la tâche distante	Nom de cet enregistrement de définition de tâche distante. Ce nom est renseigné automatiquement.

Pour en savoir plus sur les critères de consommateur, reportez-vous à la section [Creating entitlements in Service Bridge for Providers](#).

14. Cliquez sur **Publier**.

Les variables de tâches distantes sont automatiquement créées lorsque vous publiez une définition de tâche distante. Ces variables sont les variables de données des champs entrants affichés et accessibles sur les tâches distantes.

Résultats

Un enregistrement de définition de tâche distante est créé sur votre instance. Cet enregistrement est également synchronisé avec l'instance de votre client et est maintenant en attente d'activation sur l'instance de votre consommateur. Si le champ **Activer automatiquement la définition de tâche distante** a été activé par le consommateur, la définition de tâche distante est automatiquement activée sur l'instance de votre consommateur.

Configurer Pont de services pour les consommateurs pour Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez effectuer les tâches de configuration suivantes pour personnaliser votre instance Pont de services pour les consommateurs, le Portail des services publics.

Information associée

[Activer les droits d'élément de catalogue distant pour Pont de services les consommateurs dans Services digitaux pour le secteur public](#)

Activer les droits d'élément de catalogue distant pour Pont de services les consommateurs dans Services digitaux pour le secteur public

Créez un droit pour un élément de catalogue/un créateur d'enregistrement distant afin que le service associé s'affiche dans le catalogue du ou des Portail des services publics membres pour utilisation. Vous pouvez autoriser le contenu explicitement à un seul membre ou à plusieurs membres dans des groupes désignés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Consommateur de Pont de services > Connexions des fournisseurs**.
2. Sélection du numéro d'enregistrement dans la colonne **Numéro** pour ouvrir l'enregistrement de la connexion du fournisseur.
3. Dans la table connexe des **créateurs d'enregistrement distants**, sélectionnez le créateur d'enregistrement distant (RRP) que vous souhaitez activer.
4. Sur la page Créateur d'enregistrement distant, sélectionnez **Activer** pour activer l'autorisation.
5. **Facultatif** : Sélectionnez l'onglet Définition de tâche distante, puis sélectionnez une définition de tâche distante que vous souhaitez activer.
Pour plus d'informations sur l'utilisation des définitions de tâches distantes pour créer des affectations de tâches entre les instances des fournisseurs des membres et des agences, reportez-vous à la section [Créer des définitions de tâches à distance pour les Pont de services fournisseurs dans Services digitaux pour le secteur public](#).
6. Sur la page de définition de la tâche distante, sélectionnez **Activer** pour activer l'autorisation.

Résultats


Le créateur d'enregistrement distant est maintenant ajouté au catalogue configuré et est visible sur l'instance du consommateur, le Portail des services publics.

Établir une Pont de services connexion entre un fournisseur et un consommateur

Établir une intégration d'instance à instance entre un fournisseur et un consommateur à l'aide de Pont de services for Services digitaux pour le secteur public.


Avant de commencer

Rôle requis : admin

Un enregistrement de fournisseur doit avoir été créé. Consultez [Set up a Service Bridge provider record](#) .

Une entreprise ou un compte doit exister pour le consommateur dans l'instance du fournisseur, et un utilisateur ou un contact ayant le rôle sn_sb_pro.consumer doit être associé à la société. Une entreprise ou un compte doit exister pour le fournisseur dans

l'instance du consommateur. S'il s'agit d'une instance de production, l'utilisateur doit avoir une adresse e-mail valide pour recevoir l'e-mail d'inscription.

Exécutez la **Gestion des clés > Intégrité (diagnostics)** pour vous assurer que la vérification de l'intégrité du cadre de travail de gestion des clés a réussi. Votre administrateur doit disposer des rôles `sn_kmf.admin` et `sn_kmf.cryptographic_manager` pour accéder aux diagnostics d'intégrité. Si votre administrateur n'y a pas accès, suivez les instructions de la section pour [Assign Key Management Framework roles](#)  accorder les rôles requis.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de poursuivre, le fournisseur doit avoir demandé les coordonnées d'un administrateur à définir comme point de contact principal sur son enregistrement d'inscription. Cette personne de contact désignée recevra un e-mail soit de l'instance du fournisseur, soit directement de l'administrateur du fournisseur, contenant un lien d'inscription. La sélection de ce lien génère un enregistrement de connexion du fournisseur dans votre instance de consommateur.

Procédure


1. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Pont de services > Inscriptions du consommateur** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs suivants du formulaire :
 - Sélectionnez la société associée à l'instance de consommateur en cours d'inscription.
 - Sélectionnez les détails de contact associés à la société que vous avez sélectionnée.

Remarque :

Ce contact doit être un utilisateur administrateur dans l'instance de consommateur, sinon le processus d'inscription ne peut pas être effectué. Sur l'instance de fournisseur, seul un rôle de consommateur Pont de services est requis.

- Sélectionnez l'icône de **verrou** dans le champ URL et entrez l'URL de l'instance du consommateur ServiceNow .

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Un e-mail est généré et envoyé au contact consommateur spécifié lors de l'inscription si l'envoi d'e-mail est activé. Si ce n'est pas le cas, l'administrateur doit soit copier le lien des notes de travail, soit l'envoyer manuellement à l'administrateur du consommateur. Le contact du consommateur doit suivre les étapes énumérées dans les pour [Connect to a provider](#)  terminer le processus d'inscription sur l'instance du consommateur.

4. Sélectionnez le lien **Se connecter au fournisseur** envoyé dans l'e-mail d'inscription du fournisseur ou suivez le lien qui vous a été donné directement par l'administrateur du fournisseur. Ce lien génère l'enregistrement de la connexion du fournisseur.

Remarque :

L'administrateur du consommateur qui effectue le processus d'inscription doit être le contact nommé sur la tâche d'inscription du fournisseur ou un administrateur dans l'instance du fournisseur. L'inscription échouera pendant l'étape d'authentification OAuth si elle est tentée par un autre utilisateur.

5. Accédez à la **Tous > Consommateur de Pont de services > Connexions des fournisseurs**.

6. Sur le formulaire Connexion du fournisseur de l'instance du consommateur, sélectionnez le nom de la société à laquelle le fournisseur est associé et sélectionnez **Enregistrer**. L'enregistrement de la connexion du fournisseur s'affiche.

7. Sélectionnez **Se connecter au fournisseur** dans la page d'enregistrement de la connexion du fournisseur.
8. Sélectionnez **Authentifier** lorsque le message d'inscription s'affiche Pont de services .
La page d'authentification OAuth s'affiche.
9. Sélectionnez **Autoriser** , puis **Soumettre** pour procéder à l'inscription.
Vous êtes redirigé vers la tâche Inscription où vous pouvez afficher l'état. Une fois l'inscription terminée, une connexion est établie entre le fournisseur et les instances du consommateur, et l'état de la tâche d'inscription est défini sur **Fermé terminé** sur l'instance du fournisseur.

Définition des processus et des données pour un ticket de service public

Vous pouvez utiliser un ticket de service public, qui est basé sur le type de ticket de service pour gouvernement, pour étendre le ticket de service clientèle à partir de l'application Gestion du service client . À l'aide d'un type de ticket, vous pouvez définir les processus et les données nécessaires pour résoudre vos demandes de service public.

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 de membre ou d'entreprise. En plus d'utiliser des définitions de service, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de types de tickets pour créer et configurer les différents types de tickets de service public traités par votre agence. Pour en savoir plus sur les définitions de service, reportez-vous à la section [Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public](#).

Le type de ticket de service public de base est appelé un ticket de service public et est une extension du type de ticket de service clientèle de l'application Gestion du service client . L'application Services digitaux pour le secteur public dispose également d'un type de ticket de demande de service, d'un type de ticket de demande d'informations et d'un type de ticket de licence et d'autorisation, qui sont tous des extensions du type de ticket de service pour gouvernement de base.

En tant qu'administrateur, vous pouvez étendre ce type de ticket de base afin de créer des types de ticket supplémentaires pour les différents services gouvernementaux proposés par votre agence .

La création d'un type de ticket implique la création d'une table qui est une extension d'un ticket existant ou la création d'une toute nouvelle table de type de ticket. En règle générale, vous devez également créer 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 à la résolution d'une demande de service pour gouvernement. Pour en savoir plus sur les définitions de service dans , reportez-vous à Services digitaux pour le secteur public la section [Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public](#).

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 ticket de base de service pour gouvernement. 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, voir Configuration guidée des types de tickets de service gouvernemental.
- Pour plus de détails sur la configuration des types de tickets à l'aide de la configuration guidée, reportez-vous à la section [Configuring customer service case types](#) .

Un agent peut ensuite utiliser ce type de ticket personnalisé pour créer un ticket afin de résoudre une demande d'entreprise ou de membre. .

Module d'extension Government Service Case Types

Le module d'extension Types de tickets du service clientèle (com.snc.csm_case_types) est activé lorsque vous activez le module d'extension Public Sector Digital Services Core (sn_gsm).

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 Service pour gouvernement.

Pour plus d'informations sur les modules d'extension installés avec l'application, reportez-vous à la Base des services digitaux pour le secteur public section [Composants et rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public](#).

Configuration guidée pour les types de tickets

L'activation du module d'extension Customer Service Case Types ajoute la section Types de tickets au Guided Setup pour Base des services digitaux pour le secteur public.

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, notamment 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, procédez comme suit.

- Créez une table pour le nouveau type de ticket qui étend la table de 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 des vues, les rôles et les contrôles d'accès (ACL), les règles métier et bien plus encore pour le nouveau type de ticket.
- Configurez les processus pour le type de ticket, y compris les créateurs d'enregistrement, 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 de ticket (sn_case_type).
- Configurez le flux d'obtention des types de tickets et modifiez les conditions qui déterminent la visibilité pour un type de ticket.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la configuration guidée pour , reportez-vous à Services digitaux pour le secteur public la section [Configurer Base des services digitaux pour le secteur public à l'aide de la configuration guidée](#).

Applications de type de ticket de service pour gouvernement

Le tableau suivant répertorie les applications disponibles à partir de qui ServiceNow Store utilisent le type de ticket de service pour gouvernement et ses extensions.

Applications de type de ticket de service pour gouvernement

Application	Description
Playbook des avantages sociaux (app-psds-social-benefits)	Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes d'un ou de plusieurs programmes d'avantages sociaux soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.
Playbook pour les licences et les autorisations (sn_gsm_license_permit)	Playbook qui fournit des conseils 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 nouvelle licence.
Information Request Playbook (sn_gsm_info_req)	Playbook qui fournit des conseils 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 de divers types de documents publics fédéraux, étatiques et locaux qui ne relèvent pas de neuf exemptions.
Playbook de demande de service (sn_gsm_srvc_req)	Playbook qui fournit des conseils étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande de service. Ce playbook utilise le type de ticket de demande de service pour capturer les détails des demandes pour les différents types de maintenance de la communauté. Pour plus d'informations, consultez Cycle de vie d'un ticket de service public . La table de tickets de demande de service [sn_gsm_service_request_case] est installée avec Service Request Playbook.

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

Étapes des tickets de service public

Le type de service pour gouvernement passe par les étapes répertoriées dans la table suivante.

Étapes des tickets de demande de service public

Étape	Description
Admission	Étape par défaut pour un nouveau ticket.
Revue	Étape au cours de laquelle l'état passe de Brouillon à Ouvert, car le ticket est affecté et a été accepté par l'agent nommé dans le champ Affecté à .
Processus	Étape au cours de laquelle l'état passe de Ouvert à Travail en cours.

Étapes des tickets de demande de service public (suite)

Étape	Description
Décision	Étape au cours de laquelle l'état passe de Travail en cours à Résolu.

États des tickets de service public

Le type de ticket de gouvernement passe par les états répertoriés dans la table suivante. Pour plus d'informations, consultez [Cycle de vie d'un ticket de service public](#).

États des tickets de demande de service public

État	Description
Brouillon	État par défaut d'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 .
En cours de résolution	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'informations lorsque l'agent sélectionne Demander des informations .
Résolu	Ticket qui passe à l'état Résolu lorsque l'agent sélectionne Proposer une solution .
Fermé	Ticket qui passe à l'état Fermé lorsque le demandeur sélectionne Accepter la solution ou Fermer le ticket .
Annulé	Ticket qui est passé à l'état Annulé. Cela peut se produire par le biais d'un délai d'expiration automatique ou si le demandeur sélectionne Annuler .

Traduction automatique

Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public

Les définitions de services sont des enregistrements utilisés pour stocker les détails d'un service fourni aux utilisateurs finaux. À l'aide d'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 prise en charge de ces services.

Vue d'ensemble d'une définition de service

Outre les 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 proposés par votre agence 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 support pour les services afin que les services applicables s'affichent en fonction du service demandé par le membre ou le business.
- Créez les types de tickets qui prennent en charge les services demandés.
- Sélectionnez automatiquement un type de ticket basé sur le type de service ou d'information demandé par un membre ou une entreprise.

Avec une définition de service, vous établissez des connexions entre les services publics demandés et ceux proposés. En associant les services publics pertinents qui sont proposés pour les services demandés, vous pouvez utiliser une définition de service pour simplement les demandes de service basées sur le contexte de l'utilisateur final.

Les définitions de service sont disponibles avec le module d'extension Types de tickets du service clientèle (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 Services digitaux pour le secteur public version 8.0, Services offerts, une extension du modèle de produit, ne sera plus utilisé 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 fournis aux membres. La table de définition des services servira à modéliser tous les services publics offerts par les gouvernements. Les champs suivants de la table Offre de service seront supprimés et remplacés par des champs Modèle de service :

- Type
- Statut
- Numéro
- Date de début 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 la section [Configurer une définition de service pour Playbooks dans Services digitaux pour le secteur public](#).

Tâches de définition de service pour les administrateurs

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

- Enregistrement de définition du service que vous créez pour le nouveau service.
- Nouvelle vue et nouvelle règle de vue que vous créez pour le nouveau service dans 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 dans la table Type de ticket. Les flux ne sont nécessaires que pour les cas d'utilisation plus complexes, tels que les cas qui ont plusieurs tâches ou sous-tâches.
- Nouveau créateur d'enregistrement qu'un demandeur final peut créer via le catalogue de services.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Définissez les services disponibles.
 - Définissez les détails de chaque service public proposé.
 - 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.
- Associer 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 par le service qu'ils sélectionnent).

Associer l'emplacement d'une agence à une définition de service public

Associez les emplacements de votre organisme de service pour gouvernement à une définition de service à l'aide de l'application Services digitaux pour le secteur public (PSDS). Grâce à cette association, le personnel de votre organisme de services gouvernementaux peut répondre aux demandes des membres concernant des documents, des dossiers ou des services offerts dans un emplacement particulier de l'organisme 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 des demandes de service ou de maintenance 311, des demandes d'enregistrements publics fédéraux ou étatiques ou des 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 licence CDL ou de licence de pêche commerciale. Une association de critères servicepublic-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 client > Administration > Définition du service**.
2. Sélectionnez une définition de service en sélectionnant le numéro.
3. Dans la liste connexe des organisations de services offrant un service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Emplacements d'agences offrant le service public

Champ	Type de données	Description
Organisations de services/ Critères d'emplacement de l'agence	Référence	Critères pour définir les emplacements des agences qui fournissent le service.
Définition du service	Référence	Service fourni par cet emplacement d'agence spécifique. i Remarque : Le champ Définition du 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 de localisation de l'agence. Par défaut, le champ actif est défini sur Vrai . i Remarque : Un seul critère actif est activé par table pour être associé à une définition de service.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Les critères d'emplacements d'agences sont ajoutés à la liste connexe Emplacements d'agences offrant un service public.

Acheminement de ticket dans Services digitaux pour le secteur public

Configurez Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer automatiquement les tickets aux agents du service gouvernemental appropriés dans Espace de travail configurable de CSM.

Configurer Affectation de travail avancée pour Services digitaux pour le secteur public

Utilisez la Affectation de travail avancée fonctionnalité (AWA) pour Services digitaux pour le secteur public afin d'affecter automatiquement des éléments de travail aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences. AWA pour Services digitaux pour le secteur public le travail est transmis par push à des agents qualifiés à l'aide de files d'attente d'éléments de travail, de conditions d'acheminement et de critères d'affectation que vous définissez. Les agents voient leurs affectations dans leur boîte de réception Agent Workspace.

Modules d'extension

La fonctionnalité Affectation Services digitaux pour le secteur public de travail avancée pour est disponible avec le module d'extension Service clientèle (com.sn_customerservice).

Pour utiliser la fonctionnalité de messagerie instantanée avec AWAServices digitaux pour le secteur public pour , vous devez également activer le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).

Pour plus d'informations, voir [Activer les modules d'extension connexes pour Affectation de travail avancée](#) .

Mises en page de la boîte de réception

Trois mises en page de boîte de réception de messagerie instantanée sont incluses avec le canal de service de messagerie instantanée.

Mises en page et champs de messagerie instantanée sur le canal de service de messagerie instantanée

Mise en page de la messagerie instantanée	Champs inclus
Mise en page de la messagerie instantanée par défaut	Description brève
Mise en page de la messagerie instantanée du contact professionnel	Description brève, Business, Contact professionnel et Type de ticket
Mise en page de la messagerie instantanée du membre	Description brève, constituant, type de ticket

Deux mises en page de boîte de réception de tickets sont incluses avec le canal de service des tickets.

Mises en page et champs des tickets sur le canal de service de ticket

Mise en page des tickets	Champs inclus
Mise en page des tickets par défaut	Description brève, Contact professionnel, Compte, Priorité, Catégorie
Mise en page des tickets pour le consommateur	Description brève, constituant, type de ticket

Dimensionnement variable de l'élément de travail

Les organisations peuvent vouloir ajuster la taille des tickets en fonction de leur complexité, ainsi que du temps et des efforts nécessaires pour terminer le travail. Cela aide à estimer l'utilisation des agents plus précisément. L'affectation de travail avancée traite actuellement chaque ticket comme une unité de travail. Cependant, certains tickets peuvent parfois nécessiter plus de travail que d'autres. Ces tickets peuvent accaparer une plus grande part de la capacité d'un agent. Le dimensionnement de l'élément de travail permet d'ajuster la taille des tickets en fonction des attributs de ticket. Pour plus d'informations, voir [Capacité et utilisation du canal de service](#) .

Relation avec l'agent

Relation avec l'agent est une amélioration d'Affectation de travail avancée qui vous permet de rationaliser l'acheminement des éléments de travail. Affectation de travail avancée attribue automatiquement des éléments de travail en fonction de la relation basée sur

l'historique, les tâches ou l'équipe de compte. Pour plus d'informations sur la relation avec l'agent, voir [Utilisation de la relation avec l'agent](#) .

Information associée

[Affectation de travail avancée](#) .

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

Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter les demandes de prestations sociales aux agents désignés.

L'application Playbook sur les avantages sociaux fournit les éléments suivants qui sont utilisés dans AWA pour acheminer et affecter automatiquement les demandes de prestations sociales :

- **Canal de service de demande d'avantages sociaux** : canal de service par défaut pour l'acheminement des demandes entrantes de prestations sociales 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'agents, les mises en page de la boîte de réception de l'agent, et plus encore.
- **Groupe d'affectation des demandes d'avantages sociaux pour le secteur public** : groupe d'affectation par défaut qui identifie les agents traitant les demandes d'avantages sociaux pour le secteur public. Les affectations d'agents sont basées sur la disponibilité, la capacité et les compétences des agents.
- **File d'attente des demandes d'avantages sociaux pour le secteur public** : la file d'attente par défaut vers laquelle les demandes de prestations sociales du secteur public sont acheminées.
- **Mises en page de la boîte de réception** : mises en page de carte par défaut pour les éléments de demande d'avantages sociaux affichées dans la vue de boîte de réception de l'agent Espace de travail configurable de CSM:
 - Mise en page des avantages sociaux du membre : comprend la **brève description**, le **constituant** et le **type de ticket** .
 - Mise en page des avantages sociaux d'entreprise : comprend la **brève description**, **l'entreprise**, le **contact professionnel** et le **type de ticket** .

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

Configurer le canal de service des demandes d'avantages sociaux

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

Avant de commencer

- [Activez le module d'extension Affectation de travail avancée \(com.glide.awa\)](#) .
- [Activez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent \(com.glide.interaction.awa\)](#) .
- [Installez l'application Playbook des avantages sociaux](#).

Rôle requis : admin, awa_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'avantages sociaux, utilisez le groupe d'affectation Demandes du secteur public afin de spécifier les agents qui traitent les demandes d'avantages sociaux. Vous pouvez également ajouter des conditions avancées pour filtrer les conditions d'acheminement dans le canal de service Demande d'avantage social, ou modifier les paramètres de file d'attente, tels que les règles d'affectation.

Procédure

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

Acheminer automatiquement les demandes de licence et d'autorisation à l'aide de Affectation de travail avancée

Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes de licence/autorisation à des agents désignés.

L'application Playbook pour les licences et les autorisations 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 licence et d'autorisation** : canal de service par défaut pour l'acheminement des demandes entrantes de licence/autorisation du secteur public à 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'agents, les mises en page de la boîte de réception de l'agent, et plus encore.
- **Groupe d'affectation de demandes de licences et d'autorisations pour le secteur public** : le groupe d'affectation par défaut qui identifie les agents traitant les demandes de licence/d'autorisation pour le 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 et d'autorisation pour le secteur public** : file d'attente par défaut vers laquelle les demandes de licence/autorisation pour le secteur public sont acheminées.
- **Mises en page de la boîte de réception** : mises en page de carte par défaut pour les éléments de demande de licence/d'autorisation affichés dans la vue de la boîte de réception de l'agent Espace de travail configurable de CSM:
 - Mise en page de la licence/autorisation du membre : comprend les champs **Description brève, Constituant et Type de ticket** .
 - Mise en page de la licence/autorisation d'entreprise : comprend les champs **Description brève, Entreprise, Contact professionnel et Type de ticket** .

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

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


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

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Affectation de travail avancée ([com.glide.awa](#)). 
- Activez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent ([com.glide.interaction.awa](#)). 
- Installez l'application Playbook de demande de licence et d'autorisation.

Rôle requis : 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 licence et d'autorisation, utilisez le groupe d'affectation Demandes du secteur public afin de spécifier les agents qui traitent les demandes de licence et d'autorisation. Vous pouvez également ajouter des conditions avancées pour filtrer les conditions d'acheminement dans le canal de service Demande de licence et d'autorisation, ou modifier les paramètres de file d'attente, tels que les règles d'affectation.

Procédure

Configurez le canal de service Demandes de licences et d'autorisations en modifiant les attributs par défaut selon vos besoins.

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, à des 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 l'acheminement des 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'agents, les mises en page de la boîte de réception de l'agent, et plus encore.
- **Groupe d'affectation de demandes d'informations pour le secteur public** : groupe d'affectation par défaut qui identifie les agents traitant les demandes d'informations pour le 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 sur le 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** : mises en page de carte par défaut pour les éléments de demande d'informations affichés dans la vue de boîte de réception de l'agent
Espace de travail configurable de CSM:

- Mise en page de la demande d'informations sur le membre : comprend la **brève description**, le **membre** et **les champs de service** .
- Mise en page de la demande d'informations sur le business : comprend les champs **Description brève**, **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 connexe et les paramètres de file d'attente. 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 Affectation de travail avancée de canal de service Demandes d'informations par défaut pour 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 Affectation de travail avancée ([com.glide.awa](#)). [↗](#)
- Activez le module d'extension Messagerie instantanée 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 traitant les demandes d'informations. Vous pouvez également ajouter des conditions avancées pour filtrer les conditions d'acheminement dans le canal de service de demande d'informations 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 vos besoins.

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, à des agents désignés.

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

- **Canal de service des demandes de service** : canal de service par défaut pour l'acheminement des 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'agents, les mises en page de la boîte de réception de l'agent, et plus encore.



- **Groupe d'affectation des demandes du secteur public** : groupe d'affectation par défaut qui identifie les agents traitant 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** : 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 Espace de travail configurable de CSM:
 - Mise en page de la demande de service du membre : comprend **la description brève**, le **membre** et les champs **de service** .
 - Mise en page de la demande de service d'entreprise : comprend **la description brève**, **l'entreprise**, le **contact professionnel** et **les champs de service** .
 - Générer la mise en page de la demande de service : affichée lorsque des utilisateurs anonymes soumettent des demandes de service. Comprend 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 connexe et les paramètres de file d'attente. 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 Affectation de travail avancée de canal de service des demandes de service par défaut pour 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 Affectation de travail avancée \(com.glide.awa\)](#). 
- [Activez le module d'extension Messagerie instantanée 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 afin de 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 vos besoins.

Configurer les canaux de communication dans Services digitaux pour le secteur public

Configurez les canaux de communication tels que la messagerie instantanée, la messagerie électronique, le téléphone, l'agent virtuel et Engagement Messenger.

Agent virtuel	Engagement Messenger
 <p data-bbox="276 1056 715 1213">Configurez Agent virtuel pour utiliser les rubriques prédéfinies d'Agent virtuel (conversations de chatbot) conçues pour aider les membres à accomplir des tâches courantes en libre-service.</p>	 <p data-bbox="874 1056 1326 1182">Configurez pour Engagement Messenger permettre à vos utilisateurs de trouver les informations ou le service dont ils ont besoin à partir d'applications Web tierces.</p>

Traduction automatique

Configurer Agent virtuel pour Services digitaux pour le secteur public

Configurez de ServiceNow® Agent virtuel manière à ce que les concepteurs de conversation (auteurs de rubriques) puissent créer et modifier des conversations automatisées pour les cas d'utilisation du secteur public. L'Agent virtuel pour Services digitaux pour le secteur public aide également vos électeurs à accomplir des tâches courantes en libre-service sur le portail de services pour gouvernement avec des rubriques prédéfinies d'Agent virtuel du service pour gouvernement (conversations de chatbot).

i Remarque :

Le module d'extension Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) doit être activé.

Que faire avant de créer des rubriques pour les Agent virtuel 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 prédéfinies et des blocs de rubriques (composants qui exécutent des flux secondaires ou des fonctions communes dans une conversation). Des conversations et des blocs de rubriques prédéfinis sont disponibles avec la plateforme,

le module d'extension Agent virtuel Service clientèle Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent) et Playbook de demande de service l'application. Des blocs de rubriques Secteur public prédéfinis sont disponibles avec l'application Base des services digitaux pour le secteur public .

- 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 créez ou ne modifiez Agent virtuel des conversations, remplissez les conditions préalables suivantes pour utiliser des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis dans Concepteur d'agent virtuel:

- [Activez le module d'extension Agent virtuel Glide](#) (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 Customer Service Management prédéfinis.
- [Familiarisez-vous avec le Concepteur d'agent virtuel](#) pour créer et mettre à jour des rubriques de conversation.
- [Installer Base des services digitaux pour le secteur public](#) Application permettant d'accéder aux blocs de rubriques du secteur public qui peuvent être utilisés dans les conversations du secteur public.
- [Installer Playbook de demande de service pour Services digitaux pour le secteur public](#) pour accéder à la rubrique prédéfinie, **Créer une demande de service**.
- [Installer Playbook pour les licences et les autorisations pour Services digitaux pour le secteur public](#) pour accéder à la rubrique prédéfinie, **Démarrer une demande de licence/d'autorisation**.

Configurer les 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, ainsi que des Playbook de demande de service 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 des fonctions standard aux Agent virtuel conversations, simplifiant ainsi la conception et la maintenance des conversations.

1. Configurez Messagerie instantanée d'agent dans le portail de services pour gouvernement

a. Accédez à **Tout >Service Portal >Messagerie instantanée 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 Playbook de demande de service 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**. Pour plus d'informations, consultez [Configurer l'Agent virtuel pour Playbook pour les licences et les autorisations](#).

3. Sélectionnez **Publier** pour définir le bloc de rubriques sur Actif et le rendre disponible à vos utilisateurs finaux. Pour plus d'informations sur la création et la publication de Agent virtuel rubriques, reportez-vous à la section [Publish a Virtual Agent topic](#) .

Pour plus d'informations sur l'utilisation des rubriques dans Concepteur d'agent virtuel, voir [Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel](#) .

Exemples de Agent virtuel rubriques

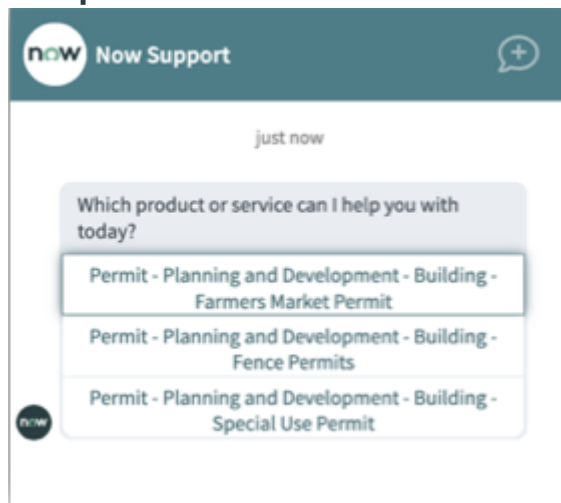
L'application Base des services digitaux pour le secteur public fournit plusieurs blocs de rubriques du système de base que vous pouvez utiliser dans les conversations du secteur public :

- Service rapide pour le membre : demande aux membres de sélectionner un type de service gouvernemental.
- Créer des membres supplémentaires pour le secteur public – Invite les membres à ajouter d'autres personnes qui ont un intérêt autorisé dans un problème ou un dossier.

Service d'invite pour le bloc de rubriques du membre

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

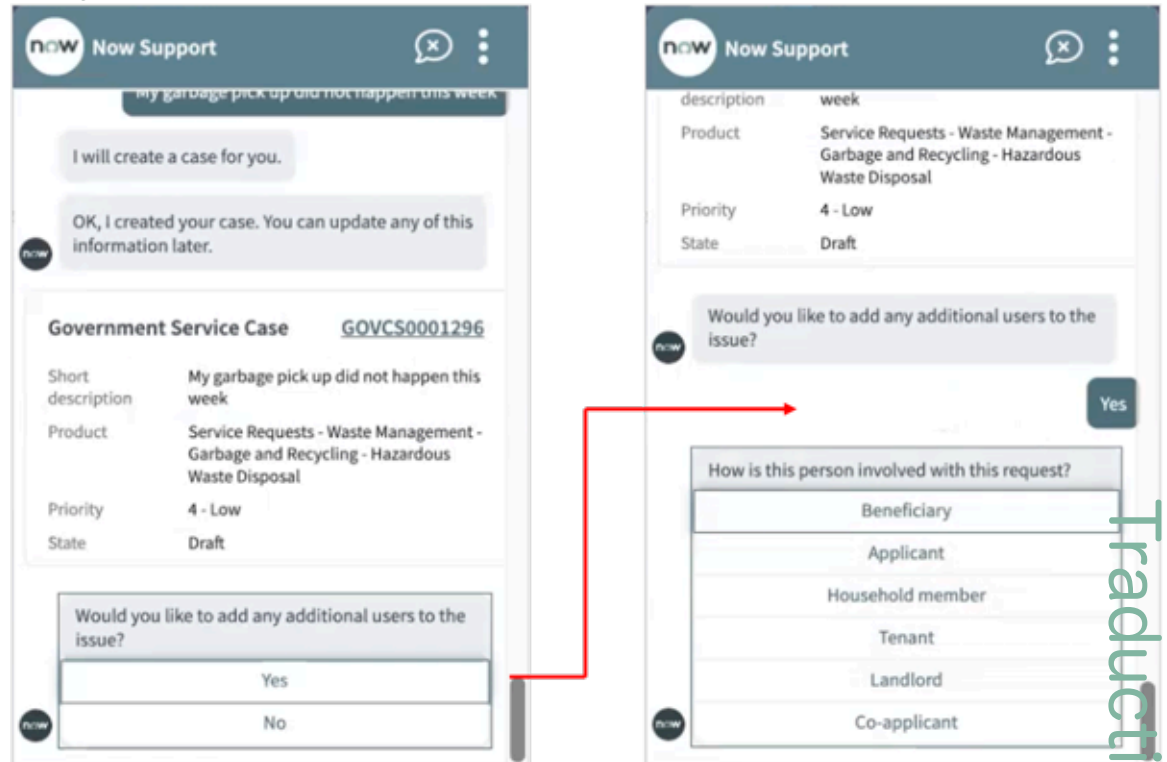
Exemple d'invite de services



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 Service clientèle Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour utiliser ce bloc de rubriques.

Exemples d'invites pour l'ajout de membres à un ticket de service pour gouvernement



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

Paramètres d'entrée Membres supplémentaires du secteur public

Paramètre	Description
case_id	Sys_id de l'enregistrement de ticket du secteur public créé.
case_type	Extension du service de base pour le secteur public.

Pour en savoir plus sur les blocs de rubriques et sur la façon de les utiliser dans Agent virtuel les conversations, voir [Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques](#)

Configurer pour Playbooks Engagement Messenger

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

- Créez un module Engagement Messenger. Pour plus [d'informations sur l'implémentation](#) Engagement Messenger , consultez Configurer Engagement Messenger.
- Familiarisez-vous avec la personnalisation du Engagement Messenger module. Pour en savoir plus, consultez [Personnaliser la configuration des fonctionnalités d'Engagement Messenger](#) .

- Activez le module d'extension **Messagerie instantanée d'agent** [↗](#) (com.glide.interaction.awa).
- Activez le module d'extension **Agent virtuel** [↗](#) (com.glide.cs.chatbot), qui nécessite un abonnement.
- Activez le module d'extension **Service clientèle Agent virtuel Conversations** [↗](#) (com.sn_csm.virtualagent), qui nécessite un abonnement.

Configurer pour Playbook de demande de service l'application Engagement Messenger

Configurez Engagement Messenger les paramètres de création et de suivi des demandes de service non urgentes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs finaux du secteur public peuvent créer et suivre les demandes de service dans Engagement Messenger. Ils peuvent choisir parmi un catalogue de demandes de service prédéfinies fournies avec l'application Service Request Playbook. S'il Agent virtuel est implémenté, ils peuvent utiliser la conversation prédéfinie Agent virtuel , Créer une demande de service, pour soumettre et mettre à jour des demandes de service non urgentes à partir de Engagement Messenger. Vous devez activer le catalogue de services pour gouvernement et cette conversation prédéfinie Agent virtuel dans Engagement Messenger.

Procédure

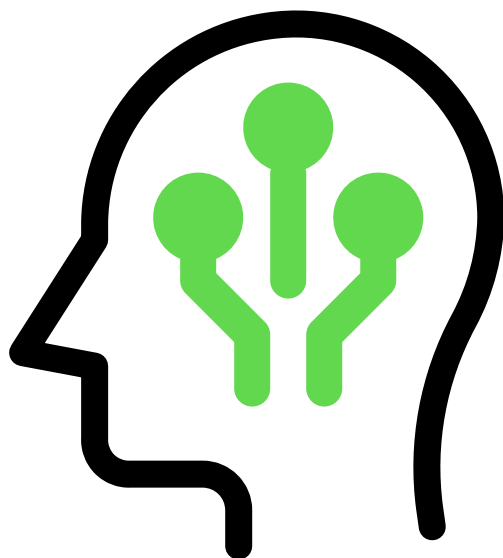
1. Dans Engagement Messenger, accédez à **Tous > Engagement Messenger > Modules**.
2. Personnalisez la fonctionnalité de catalogue pour utiliser le Catalogue de services pour gouvernement qui fournit les services non urgents pré-packagés que les utilisateurs peuvent choisir lors de la création d'une 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 fonction **Chat** .
 - b. Sous **Messagerie instantanée de référence**, recherchez et sélectionnez la rubrique **de conversation Créer une demande de service** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Implémenter l'intelligence dans Services digitaux pour le secteur public

Intégrez des fonctionnalités d'intelligence pour automatiser les tâches courantes et fournir un contenu pertinent.

Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

review]

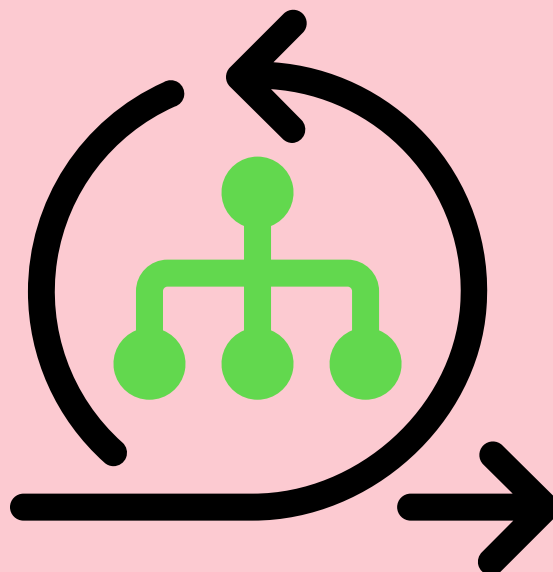


Utilisez cette fonction Now Assist pour PSDS pour améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs par le biais de conversations et d'expériences proactives à l'aide de l'IA générative.

[store-future: BEGIN

IA agentique

[End]



Utilisez les solutions d'IA agentique pour analyser et classer les tickets et automatiser les tâches dans le Playbook de demande d'informations.

Traduction automatique

Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Utilisez le pour stimuler la productivité et l'efficacité Services digitaux pour le secteur public grâce à l'IA générative. Cet outil améliore les interactions des utilisateurs en résumant les informations sur les tickets, en générant des notes de résolution et en fournissant des résumés de messagerie instantanée. Il vous aide également à comprendre rapidement le contexte de la messagerie instantanée et du ticket, ce qui permet des résolutions client plus rapides et plus précises.

[store-future: BEGIN review]Agents IA pour Services digitaux pour le secteur public[End]

[store-future: BEGIN review]Utilisez des solutions d'apprentissage machine pour Services digitaux pour le secteur public gérer la création, l'affectation et la résolution des tickets. Implémentez ces solutions pour analyser et classer les tickets, automatiser les tâches et rationaliser les processus.[End]

Installer et configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer et configurer l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) de manière à ce que vos agents puissent utiliser les compétences de l'IA générative dans Espace de travail configurable de CSM et dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Administrateur Now Assist pour configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS). Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez [Overview tab in Now Assist Admin](#) .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Administrateur Now Assist.

Services digitaux pour le secteur public Fonctionnalités et compétences dans la Administrateur Now Assist console

Fonctionnalités PSDS	Compétences
Messagerie instantanée	<ul style="list-style-type: none"> • Synthèse de la messagerie instantanée • Recommandation de messagerie instantanée • Recommandation de barre latérale
Ticket	<ul style="list-style-type: none"> • Synthèse du ticket • Génération de notes de résolution
Rechercher	<ul style="list-style-type: none"> • Synthèse de la législation • Résumé de la recherche • Extraire les réponses aux questions-réponses des articles de la base de connaissances lors de la recherche
Collection d'agents IA pour Services digitaux pour le secteur public	Workflow d'examen de demande d'informations sur l'estimation des frais et la dérogation

i Remarque :

Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Pour commencer avec Now Assist, vous devez installer au moins une Now Assist application sur votre instance. La Administrateur Now Assist console peut guider votre implémentation, en commençant par l'installation. Vérifier [Now Assist Liste de vérification du parcours](#) .

Les modules d'extension et applications de stockage suivants sont requis pour l'utilisation de et de Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) ses fonctionnalités, telles que Recherche IA et les compétences de synthèse :

- Administrateur Now Assist Console (sn_nowassist_admin)
- Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) (sn_psd_gen_ai)
- Now Assist pour Gestion du service client (CSM) (sn_csm_gen_ai)
- Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot)
- Conversation Glide Generative AI (com.glide.cs.genai)

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) (com.sn_psd_gen_ai).
[store-future: BEGIN review]

Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation des modules d'extension, reportez-vous à la rubrique .

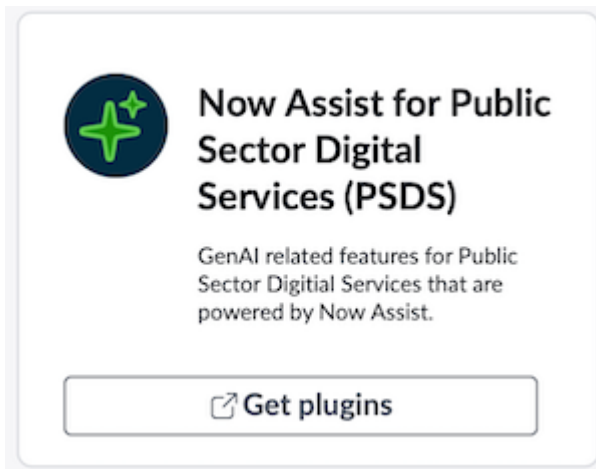
[End]

2. Accédez à la **Tous > Administrateur Now Assist > Paramètres**.

Si vous êtes déjà dans Administrateur Now Assist, sélectionnez l'onglet **Réglages** .

3. Sur la page **Paramètres**, sélectionnez **Modules d'extension**.

Les modules d'extension apparaissent sous forme de cartes. Passez en revue tous les Now Assist modules d'extension dans l'onglet **Disponible pour vous** . Les modules d'extension que vous avez déjà installés apparaissent dans l'onglet **Installé** .



4. Sélectionnez **Obtenir des modules d'extension** sur les Now Assist pour Gestion du service client (CSM) cartes et Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) .
5. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Installer le module d'extension** pour ouvrir la page du module d'extension ServiceNow Store dans un nouvel onglet de navigateur.
6. Installez le module d'extension à partir de la ServiceNow Store page.

Certaines applications peuvent vous obliger à demander l'application dès le ServiceNow[®] Store début. Une fois que vous avez demandé l'application à partir de la ServiceNow[®] Store page, accédez à **Tous > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tous** pour terminer l'installation.

7. Revenez à la Administrateur Now Assist console.
8. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Actualiser**.

Résultats

Votre Administrateur Now Assist console est configurée avec succès avec les plug-ins nécessaires. Sélectionnez **Afficher tous les assistants et compétences (module d'extension)** pour examiner les fonctionnalités de votre nouveau module d'extension, ou fermez la boîte de dialogue pour revenir à la Administrateur Now Assist console.

Que faire ensuite

Turn on the Now Assist panel [🔗](#) ou activer une compétence Now Assist.

Configurer une compétence dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Configurez les déclencheurs, les paramètres et les emplacements d'affichage des compétences Now Assist afin d'activer les options de GenAI sur l'ensemble de la plateforme d'agent Services digitaux pour le secteur public .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les compétences suivantes peuvent être activées et personnalisées dans Now Assist pour PSDS:

- Agents IA
- Synthèse de la messagerie instantanée
- Synthèse du ticket

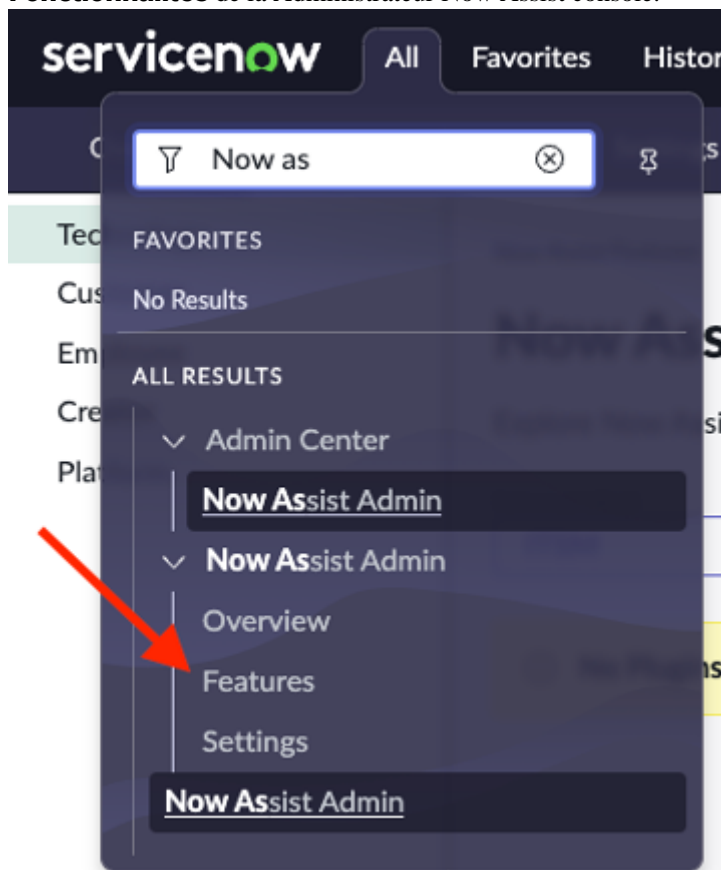
La Administrateur Now Assist console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour plus d'informations, voir [Overview tab in Now Assist Admin](#) [🔗](#)

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administrateur Now Assist > Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités** de la Administrateur Now Assist console.

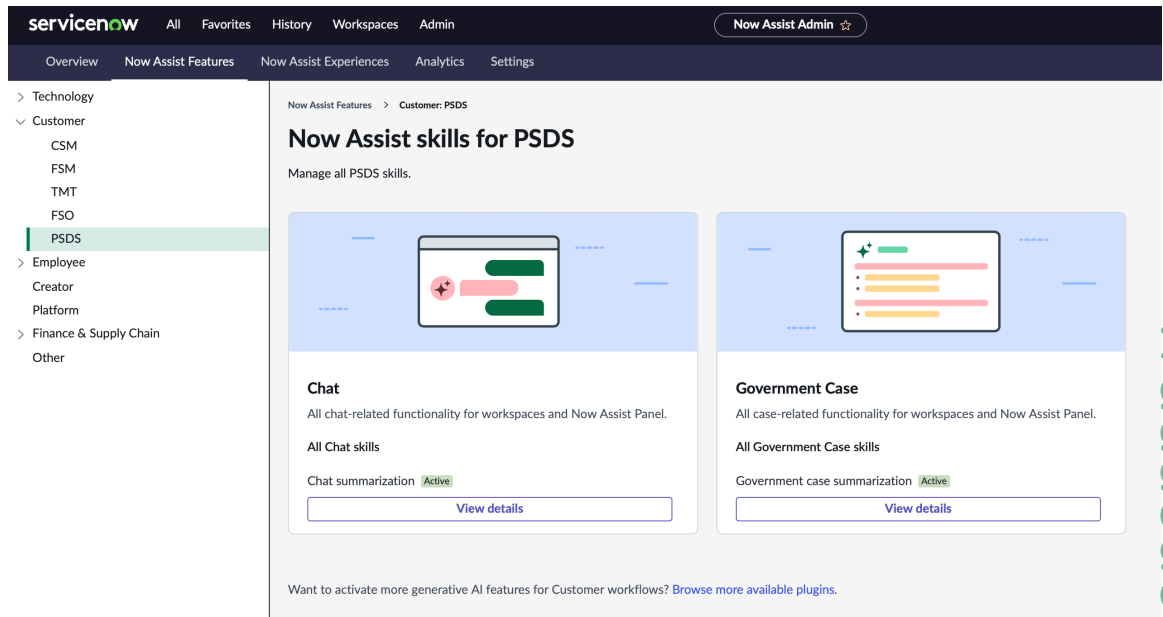


2. Activez et configurez les compétences pour le Now Assist pour PSDS.

Les compétences suivantes Now Assist pour PSDS peuvent être personnalisées :

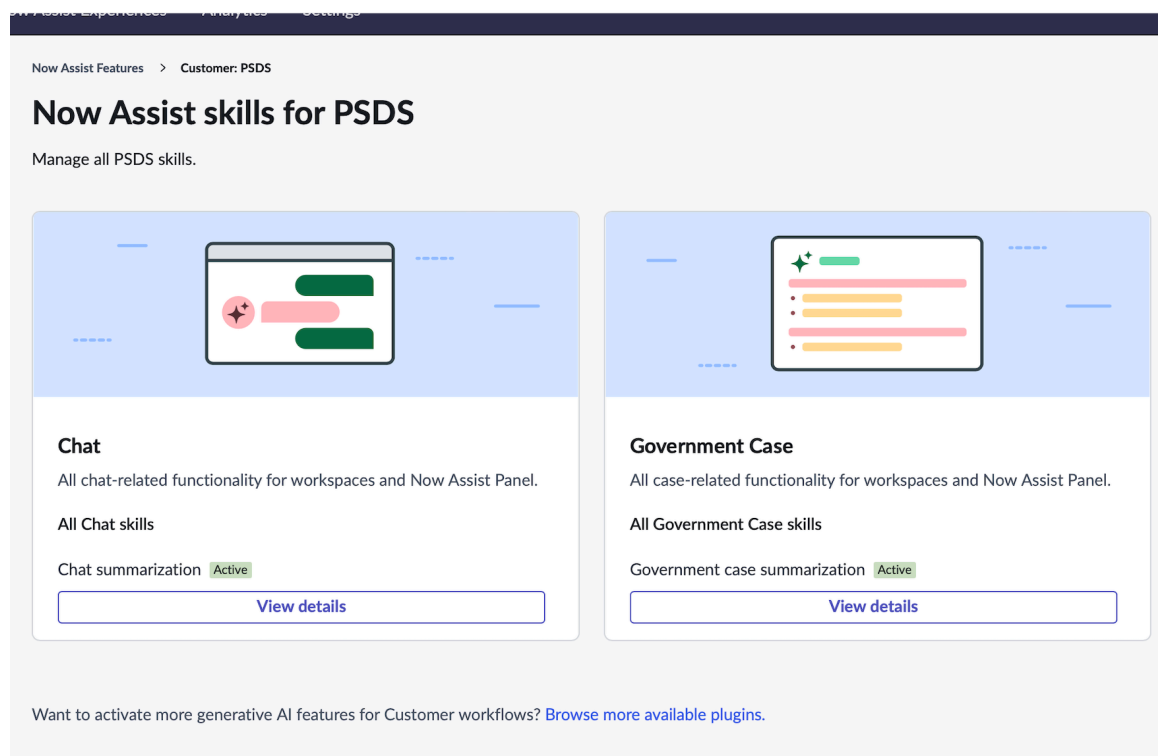
- Synthèse du ticket
- Synthèse de la messagerie instantanée

Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflow **Client** . Sélectionnez **PSDS** dans la liste déroulante pour accéder aux compétences pour Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS). Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.



3. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails.**

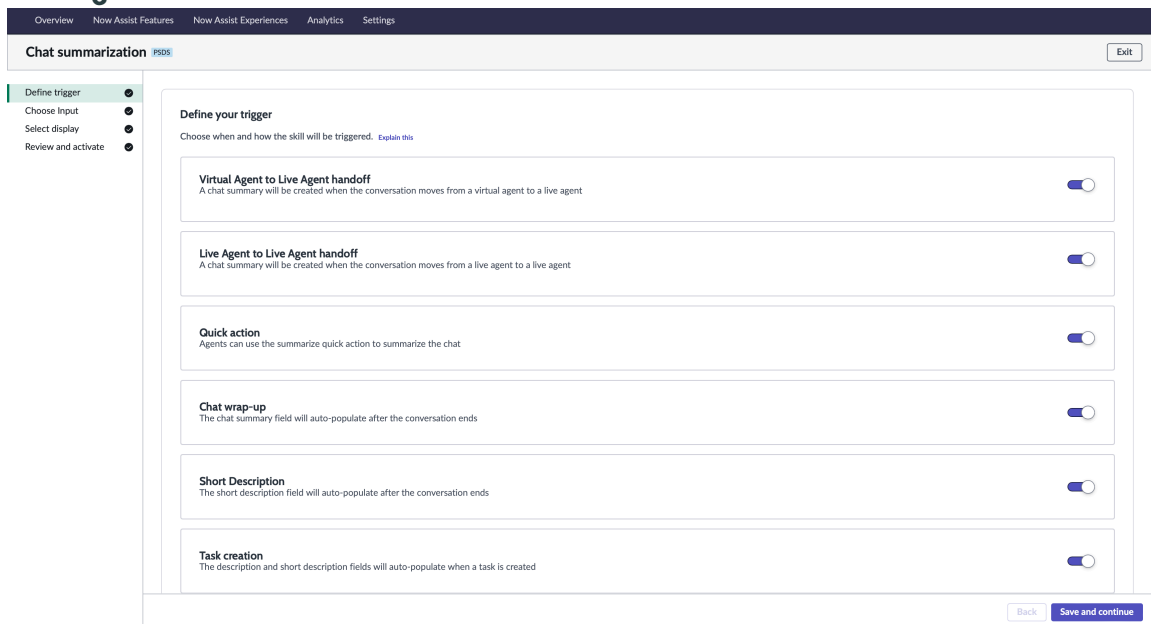
Pour la compétence de synthèse des tickets gouvernementaux, sélectionnez **Afficher les détails** sous la carte de fonctionnalité Ticket gouvernemental.



Traduction automatique

4. Dans la section Toutes les compétences disponibles pour la fonctionnalité souhaitée, sélectionnez **Activer la compétence**.
5. Sélectionnez les entrées ou les déclencheurs pour la compétence sélectionnée.

Exemple d'écran Définir le déclencheur pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée



Traduction automatique

6. Une fois que vous avez configuré toutes les entrées ou tous les déclencheurs pour la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante. Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
7. Définissez la disponibilité de la compétence.

i Remarque :

Cette étape s'applique à la compétence de synthèse de tickets et de génération de notes de résolution. Si vous configurez la compétence de synthèse de la messagerie instantanée, vous verrez l'étape suivante en tant que **Choisir une entrée**. Vous pouvez sélectionner les portails destinés aux clients que vous souhaitez utiliser comme source des données d'entrée. Le portail de produits par défaut et les portails qui sont déjà utilisés par d'autres produits ne peuvent pas être sélectionnés.

Vous pouvez configurer la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionner les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible. La sélection de **Personnaliser la disponibilité des compétences** affiche un générateur de conditions.

8. Une fois que vous avez configuré la disponibilité des compétences, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
9. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
 - o **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail. Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.
 - o **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez [Turn on](#)

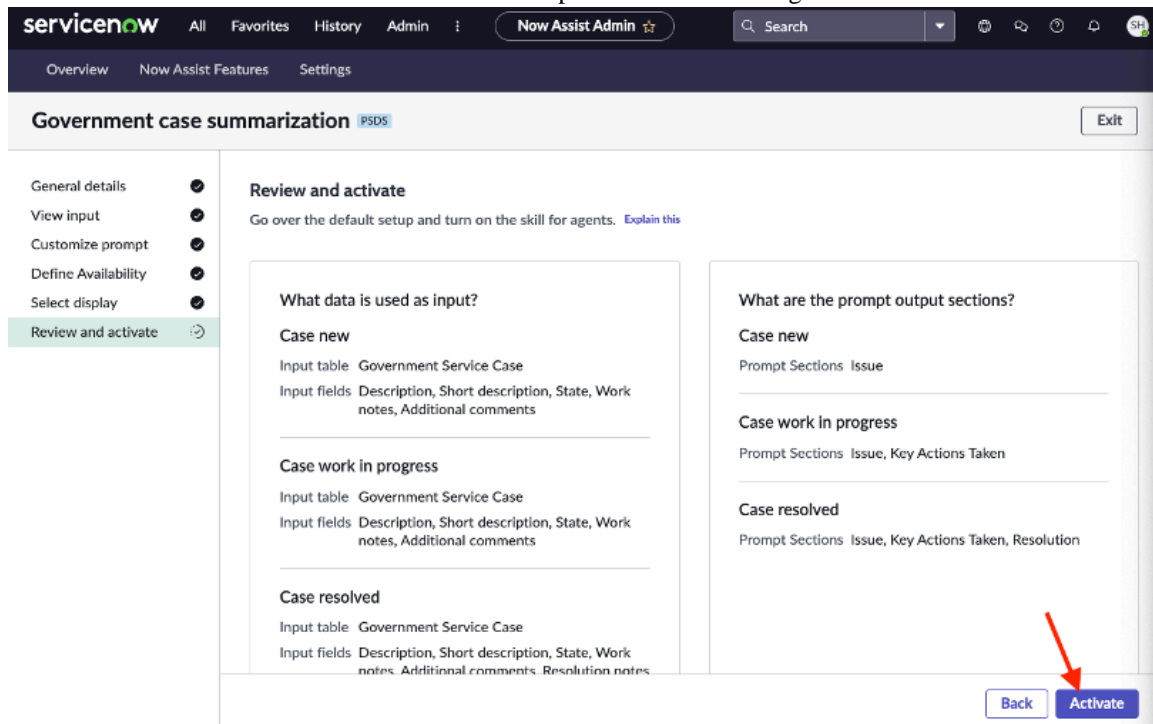
the [Now Assist panel](#) . Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

? Remarque :

La sélection de **Intégré au produit** permettra à la carte de résumé de ticket de s'afficher sur la page du playbook d'expérience basée sur le processus dans l'Espace de travail configurable de CSM. Pour la synthèse des tickets gouvernementaux, sélectionnez **Intégré au produit**.

10. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.

11. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.



Résultats

Votre compétence est configurée.

Que faire ensuite

Vous pouvez revenir à la page Fonctionnalités de Now Assist pour configurer une autre compétence.

Information associée

[Now Assist](#)

[Installer et configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public \(PSDS\)](#)

[Utiliser Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public \(PSDS\)](#)

Configurer la compétence de synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer la compétence de manière à permettre aux agents d'utiliser les compétences d'IA générative dans l'espace de travail configurable CSM et dans Base des services digitaux pour le secteur public l'interface Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent utiliser la synthèse de messagerie instantanée, alimentée par Now LLM, pour obtenir une compréhension contextuelle des problèmes de support tout au long du cycle de vie d'une messagerie instantanée, même s'il s'agit d'interactions avec Agent virtuel, de transferts vers des agents actifs ou de transferts multiples entre agents.

Dans Admin Now Assist pour PSDS Console, les administrateurs peuvent :

- Définir le déclencheur qui détermine quand un résumé est généré (transfert de messagerie instantanée, action rapide, conclusion)
- Définir l'emplacement d'affichage (espace de travail CSM et/ou panneau Now Assist)
- Ajouter/supprimer des rôles pour contrôler qui peut afficher la compétence

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administrateur Now Assist > Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Client > PSDS**.

The screenshot shows the ServiceNow Admin console interface. The top navigation bar includes 'servicenow', 'All', 'Favorites', 'History', 'Workspaces', 'Admin', and a 'Now Assist Admin' button. Below this, there are tabs for 'Overview', 'Now Assist Features', 'Now Assist Experiences', 'Analytics', and 'Settings'. The left sidebar shows a tree view with categories like Technology, Customer, Employee, Creator, Platform, and Finance & Supply Chain. Under 'Customer', 'PSDS' is selected. The main content area is titled 'Now Assist skills for PSDS' and includes the text 'Manage all PSDS skills.' There are two skill cards: 'Chat' and 'Government Case'. Each card has a header with a plus icon and a description: 'All chat-related functionality for workspaces and Now Assist Panel.' and 'All Government Case skills'. Below each description, there is a status indicator 'Active' and a 'View details' button. At the bottom of the page, there is a link: 'Want to activate more generative AI features for Customer workflows? Browse more available plugins.'

3. Sur la carte de fonctionnalité de messagerie instantanée, sélectionnez **Afficher les détails**, puis **Synthèse de la messagerie instantanée sous Compétences** actives.

Par défaut, la compétence de synthèse de la messagerie instantanée est activée pour Now Assist pour PSDS. Si elle n'est pas active, sélectionnez **Activer la compétence** dans la section Toutes les compétences de messagerie instantanée disponibles de la carte de recommandation de messagerie instantanée.

4. Sélectionnez **Définir le déclencheur**, première étape de la configuration guidée.

Par défaut, la plupart des options de la configuration sont configurées pour les cas d'utilisation les plus courants. Vous pouvez utiliser le bouton **Retour** pour naviguer entre les étapes.

5. À l'aide des options bascules, sélectionnez les actions qui déclenchent la compétence de recommandation de messagerie instantanée.

6. Indiquez si vous souhaitez que le résumé soit formaté avec des puces.

Par défaut, les résumés sont écrits avec des puces, mais peuvent être configurés pour apparaître sous forme de paragraphe en désactivant cette option.

7. Accédez à **Choisir une entrée** en sélectionnant **Enregistrer et continuer**.

8. **Facultatif** : Sélectionnez toutes les sources de données supplémentaires que le grand modèle de langage (LLM) doit prendre en compte lors de la génération du résumé de la messagerie instantanée.

9. **Facultatif** : Sélectionnez des portails supplémentaires pour permettre la génération de résumés de messagerie instantanée pour les conversations qui se produisent sur ce portail.


i Remarque :

Si l'option **Ajouter des sources de données supplémentaires** est activée, l'administrateur **doit** spécifier un portail et activer un canal spécifique dans la liste déroulante Portails pour que le demandeur puisse lancer la conversation instantanée sur ce portail. Dans le cas contraire, l'agent reçoit un message d'erreur. Par défaut, le portail de services pour gouvernement (GSP) pour PSDS est sélectionné comme portail et ne peut pas être désélectionné.

10. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

11. Accédez à **Sélectionner l'affichage**, puis sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.

Vous pouvez sélectionner les deux dans le produit, Now Assist le panneau ou les deux.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.
- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez [Turn on the Now Assist panel](#) .

Sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour configurer les rôles d'utilisateur qui peuvent accéder à la compétence.

Sélectionnez la flèche près du bouton bascule pour sélectionner des rôles pour qui peut accéder à la compétence. Vous pouvez ajouter des rôles en saisissant le nom du rôle dans le champ **Rôles d'utilisateur**. Vous pouvez supprimer des rôles existants en sélectionnant l'icône **X** dans la bulle de rôle. Vous devez avoir au moins un rôle spécifié, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez.

12. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la configuration de la compétence.

Résultats

La synthèse de la messagerie instantanée est active et personnalisée en fonction du workflow souhaité.

Que faire ensuite

Passez en revue les performances de la Now Assist pour PSDS compétence de synthèse de la messagerie instantanée sur la Administrateur Now Assist console. Pour en savoir plus sur le suivi de votre Now Assist utilisation, consultez [Monitoring Now Assist usage in Subscription Management](#) .

Personnaliser une compétence de synthèse de tickets dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez personnaliser la compétence de synthèse de tickets dans l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) afin que les agents du service gouvernemental puissent utiliser les compétences de l'IA générative dans l'espace de travail configurable CSM et dans Base des services digitaux pour le secteur public l'interface utilisateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents de service pour gouvernement peuvent utiliser la synthèse des tickets, optimisée par Now LLM, pour obtenir une compréhension contextuelle des problèmes liés aux membres tout au long du cycle de vie du ticket. La compétence de synthèse de tickets génère automatiquement des résumés informatifs qui distillent les détails clés à partir des notes de travail, des commentaires et d'autres données de ticket, ce qui peut aider les agents à résoudre les tickets plus rapidement.

i Remarque :

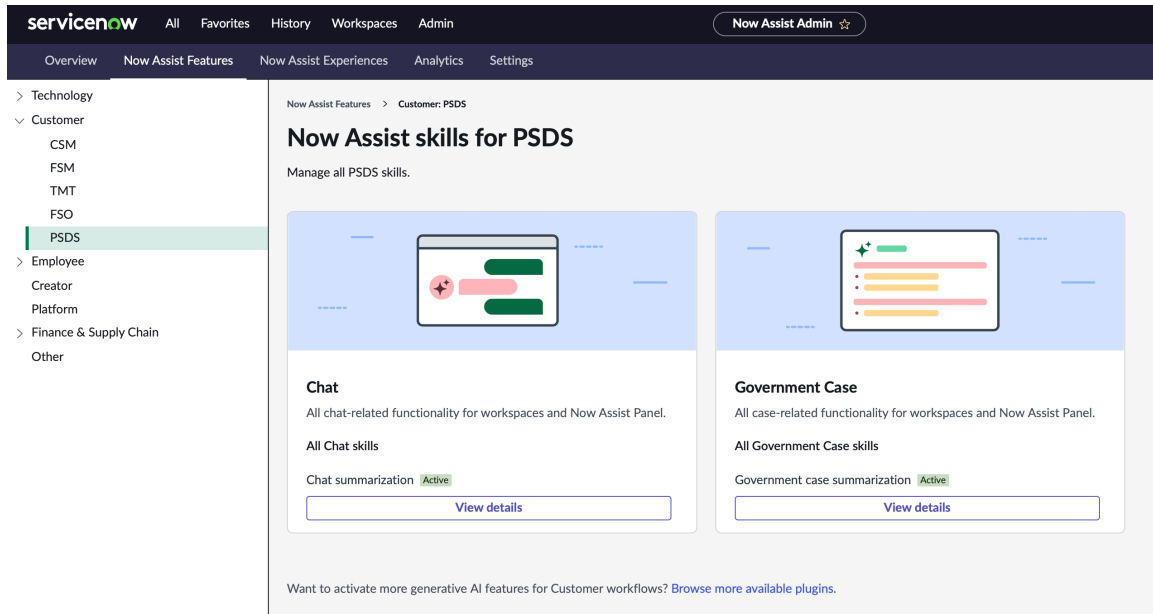
Le système de base inclut une compétence de synthèse de tickets préconfigurée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administrateur Now Assist > Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** de la Administrateur Now Assist console.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Client > PSDS**.



3. Sur la carte de fonctionnalité Ticket gouvernemental, sélectionnez **Afficher les détails**, puis **Synthèse du ticket sous Compétences** actives.

Par défaut, la compétence de synthèse de tickets est activée pour Now Assist pour PSDS. Si elle n'est pas active, sélectionnez **Activer la compétence** dans la section Toutes les compétences de messagerie instantanée disponibles de la carte de recommandation de ticket.

4. Dans la section Compétences actives, **localisez la compétence Synthèse des tickets gouvernementaux**.

5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires icône Actions pour la compétence dans la section Compétences actives et créez une copie que vous pouvez personnaliser en sélectionnant **Créer une copie**.

La copie réalisée est répertoriée dans la section Compétences actives.

6. Sélectionnez la compétence copiée dans la section Compétences actives pour l'ouvrir. Une configuration guidée vous accompagne tout au long de la configuration des détails généraux, de l'entrée, de l'invite, de la disponibilité, de l'affichage, de la révision et de l'activation de la compétence personnalisée. Si vous terminez l'intégralité de la procédure pas à pas, la compétence de synthèse de tickets est activée.

7. Dans l'étape Détails généraux, renseignez les champs.

Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez [Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public \(PSDS\)](#).

a. Saisissez un nom et une description pour la compétence.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

8. Affichez les données d'entrée pour chaque compétence, telles que les champs d'entrée de base et les listes connexes pour les différents modèles d'entrée (états Ticket nouveau, Travail en cours du ticket et Ticket résolu).

Configurez les champs de la table d'entrée de base et les listes connexes pour les différents modèles d'entrée (états Ticket nouveau, Travail en cours du ticket et Ticket résolu) pour la compétence.

Chaque compétence s'appuie sur une table d'entrée de base et des champs d'entrée avec des descriptions pour fournir un contexte permettant au Now LLM Service de générer une réponse.

Sélectionnez uniquement les tables connexes proposées en tant que système de base, dans le cadre des données d'entrée.

- a. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, Travail en cours et Résolu), sélectionnez **+Nouveau champ d'entrée de base** et configurez les champs de table d'entrée de base.

Ajoutez plusieurs champs d'entrée de base, si nécessaire.

Afficher l'étape d'entrée

Traduction automatique

La table suivante répertorie les champs et les descriptions de la table d'entrée de base, y compris un exemple pertinent.

Champs d'entrée de base

Champ	Description
Champ d'entrée de base	Champ dans la table des tickets dont la valeur est utilisée par cette compétence dans sa réponse. Par exemple, Brève description.
Description de champ	Description de la valeur du champ d'entrée de base.

Champ	Description
	Par exemple , Brève description du ticket fournit de brèves informations sur le problème.

- b. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, Travail en cours et Résolu), configurez les conditions de règle à l'aide du générateur de conditions pour filtrer les données.

Les conditions de la règle déterminent quand le modèle d'entrée est utilisé. Par défaut, l'état de l'enregistrement détermine le modèle d'entrée utilisé par Now LLM Service.

Vous pouvez développer davantage la condition en sélectionnant **+Nouveau jeu de conditions** et en configurant des paramètres supplémentaires.

La table suivante répertorie les états du modèle d'entrée.

États du modèle d'entrée

État	Description
Nouveau	L'état est défini sur Nouveau.
Travail en cours	L'état est défini sur Travail en cours
Résolu	L'état est défini sur Résolu.

- c. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, Travail en cours et Résolu), sélectionnez **+Nouvelle source de données** pour configurer la table connexe supplémentaire et les données de flux d'activité, selon les besoins.

L'ajout de sources de données d'entrée, telles que les tables connexes et les flux d'activité, fournit plus de contexte à une Now LLM Service liste connexe.

Vous pouvez également ajouter les conditions de règle à ces sources de données supplémentaires.

La sélection des champs de table connexes peut avoir un impact direct sur la qualité de l'en-tête d'invite correspondant. Par exemple, si un en-tête d'invite nécessite un champ spécifique de la table connexe, mais que ce champ n'est pas sélectionné comme entrée, le résumé de cet en-tête d'invite contiendra des informations manquantes. Par exemple, dans le cas de base, vous voyez une table connexe, telle qu'Accord sur les niveaux de service (SLA), qui inclut tous les champs obligatoires et les conditions de filtrage pour l'en-tête d'invite. L'en-tête d'invite SLA est présélectionné pour vous aider à comprendre comment la table connexe, ses champs et l'en-tête d'invite fonctionnent ensemble pour produire un résumé. Vous pouvez utiliser le SLA comme référence pour configurer les autres tables connexes afin de déterminer les champs à sélectionner et la description qui ajoute les exigences de leurs en-têtes d'invite respectifs. Appliquez toutes les conditions supplémentaires pour filtrer davantage les données.

- d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

9. Personnalisez l'invite.

Examinez et testez l'invite pour chaque configuration de modèle d'entrée. Vous pouvez modifier l'invite en ajoutant de nouvelles sections prédéfinies et en les réorganisant, selon vos besoins.

- a. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, Travail en cours et Résolu), sélectionnez les sections d'invite dans la liste des sections disponibles à inclure dans le résumé généré.

Pour ajouter une section, vous devez configurer les données d'entrée pertinentes préalables à cette étape.

Les sections d'invite disponibles que vous pouvez sélectionner sont les suivantes :

- **Problème**
- **Principales mesures prises**
- **Résolution**

La table suivante répertorie les en-têtes d'invite obligatoires.

En-têtes d'invite obligatoires

État du modèle d'entrée	En-tête d'invite obligatoire
Nouveau	Problème
Travail en cours	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problème ▪ Principales mesures prises
Résolu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problème ▪ Principales mesures prises ▪ Résolution

Vous pouvez ajouter l'invite **Client En attente** aux tickets uniquement si l'état du ticket est En **attente d'informations** . Dans le cas contraire, l'ajout de cet en-tête à d'autres états pourrait entraîner la Now LLM Service génération de résultats inexacts ou peu fiables.

- b. Sélectionnez **Enregistrer** pour passer à la réponse du test.
 - c. Sélectionnez un enregistrement de ticket dans la section Tester la réponse et testez le format de sortie de la réponse à l'invite en sélectionnant **Exécuter le test**.
 - d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.
- 10.** Définissez la façon dont la compétence est disponible pour vos utilisateurs.
- a. Configurez la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionnez les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible.
Si vous sélectionnez **Personnaliser la disponibilité de la compétence**, un générateur de conditions s'affiche pour filtrer davantage les données.
 - b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.
- 11.** Configurez l'emplacement où afficher la synthèse du ticket.

a. Sélectionnez *Intégré au produit* ou *panneau Now Assist*.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les Now Assist compétences sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.

Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

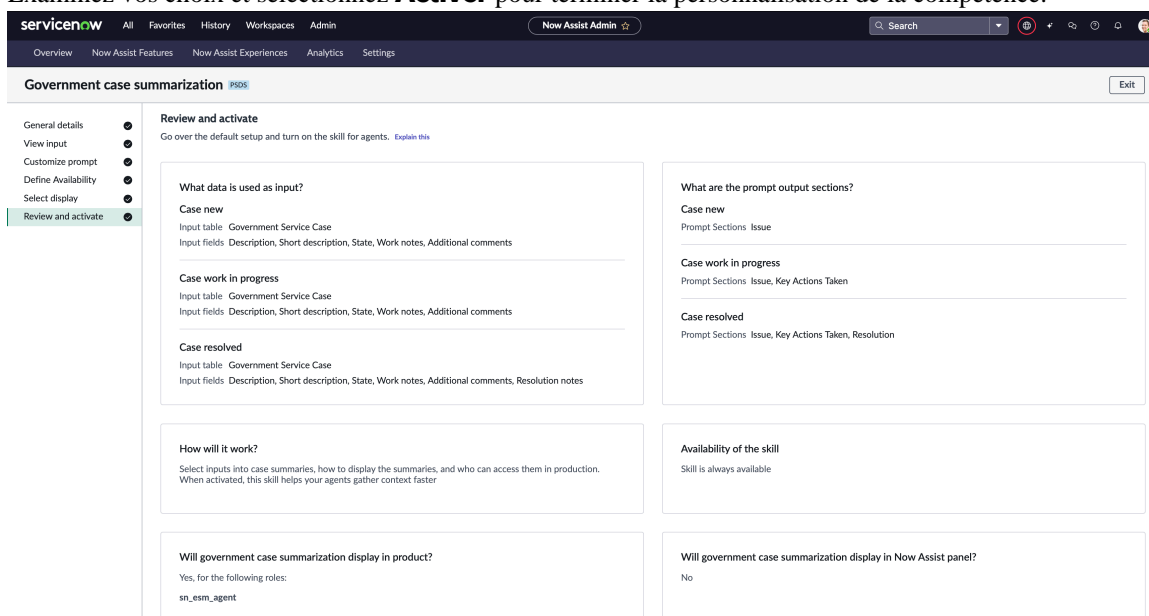
- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist.

Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez [Turn on the Now Assist panel](#) .

Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

b. Sélectionnez *Enregistrer et continuer* pour passer à l'étape suivante.

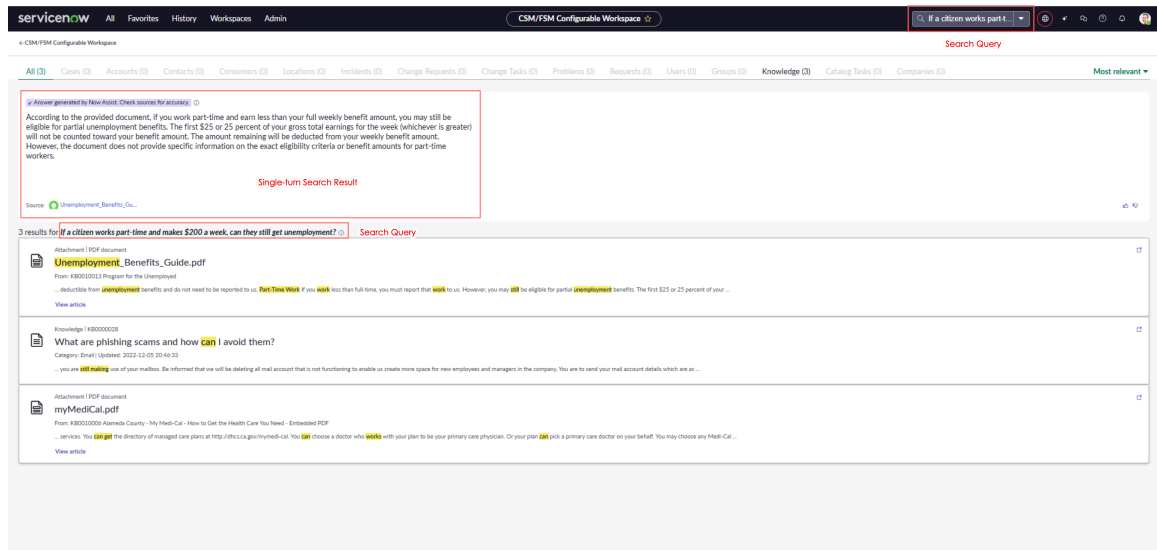
12. Examinez vos choix et sélectionnez *Activer* pour terminer la personnalisation de la compétence.



Activer et configurer Recherche IA avec Now Assist pour PSDS

Configurez et utilisez le moteur de Recherche IA dans l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) .

Questions-réponses de l'IA générative dans Espace de travail configurable de CSM



Now Assist pour PSDS prend en charge une configuration supplémentaire pour Recherche IA, telle que la configuration du profil de recherche.

Activer Recherche IA pour Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Activez l'application dans Recherche IA pour extraire les Now Assist réponses exploitables aux questions-réponses Résultat Genius des articles de la base de connaissances trouvés dans les Portail de servicesAgent virtuel recherches , , Centre des employés et globales.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Par défaut, la recherche Now Assist est activée dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS). Ne suivez ces étapes que si l'application a été désactivée précédemment.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Recherche IA > État de Recherche IA**.
2. Si l'écran indique que vous n'avez pas Recherche IA sur l'instance, sélectionnez **Demander Recherche IA**.
3. Attendez que Recherche IA s'affiche comme activée et prête à l'emploi.



AI Search is ready

Congratulations! AI Search is activated and ready for use!

Configurer les profils Recherche IA avec Now Assist pour PSDS

Vous pouvez permettre aux utilisateurs de Recherche IA de rechercher du contenu et des métadonnées dans des documents situés dans tout ou partie des bases de connaissances, des référentiels externes et des tables distantes.

Recherche IA pour Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) stocke les paramètres d'expérience de recherche dans les profils de recherche. Définissez un profil de recherche pour chaque expérience de recherche unique que vous voulez offrir aux utilisateurs dans une ServiceNow AI Platform application. Créez et remplissez des dictionnaires de synonymes et de mots vides. Configurez les paramètres du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe. Définissez les résultats Genius et les règles d'amélioration des résultats.

Un profil de recherche contient des paramètres qui déterminent comment Recherche IA génère des résultats de recherche pour une recherche donnée. La configuration de l'application de recherche spécifie le profil de recherche à utiliser et détermine également la façon dont les résultats générés sont affichés aux utilisateurs.

Pour plus d'informations sur les profils Recherche IA, reportez-vous à la section [Search profiles in AI Search](#) .

Créer un profil de recherche à l'aide de Now Assist pour PSDS

Créez un nouveau profil de recherche pour stocker les paramètres d'expérience de recherche pour Now Assist pour PSDS Recherche IA.


Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Recherche IA > Expérience Search > Profils de recherche**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Profil de recherche, renseignez les champs.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Search Profile form](#) .
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le nouveau profil de recherche apparaît dans la liste des profils de recherche avec **l'état** Recherche IA défini sur *.New* Un message d'information et une icône en forme de triangle d'alerte () indiquent que le nouveau profil de recherche n'a jamais été publié.

Que faire ensuite

Votre nouveau profil de recherche comprend des exemples de dictionnaires de synonymes et de mots vides, ainsi qu'un dictionnaire par défaut pour la gestion des erreurs de frappe. Pour plus de détails sur la configuration et le remplissage de ces dictionnaires, reportez-vous aux sections [Synonyms](#) , [Stop words](#) et [Typo handling](#) .

Pour rendre le contenu consultable à l'aide de votre nouveau profil de recherche, liez une ou plusieurs sources de recherche à celui-ci.

Lier une source de recherche à un profil de recherche dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Liez les sources de recherche à un profil de recherche pour spécifier le contenu qu'un agent du service gouvernemental peut rechercher par le biais de ce profil.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lier une source de recherche à un profil de recherche rend son contenu filtré disponible aux recherches à l'aide de ce profil de recherche. Recherche IA indexe et utilise uniquement le contenu des sources de recherche liées du profil de recherche pour trouver et générer des résultats de recherche standard et des réponses de résultat Genius.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Recherche IA > Expérience Search > Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous souhaitez lier la source de recherche.
Pour configurer Recherche IA à un seul tour à utiliser dans le panneau Now Assist, sélectionnez le profil de recherche de configuration de recherche de **l'espace de travail configurable [CSM AIS]**,
3. Dans la liste connexe à Sources de recherche, sélectionnez **Lier existant**.
Pour configurer Recherche IA à tour unique, sélectionnez la liste connexe Résultats Genius, puis **Lier l'existant**.
4. Sur le formulaire Profil de recherche-mappage de la source de recherche, renseignez les champs.

Pour configurer Recherche IA à un seul tour, saisissez **Questions-réponses Now Assist** dans le champ Configuration des résultats Genius et définissez l'ordre sur **1**.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Search Profile - Search Source Mapping form](#) .

5. Sélectionnez **Soumettre**.

The screenshot displays the 'AI Search Profile - [CSM AIS] Configurable Workspace Search Config' page in ServiceNow. The 'Search Profile' section includes a 'Label' field with the value '[CSM AIS] Configurable Workspace Search Config', a 'Description' field, and a 'Main Content' button. The 'Application' is set to 'CSM and FSM Configurable Workspace Foundati...', 'Updated' is '2024-04-05 21:00:02', 'Updated by' is 'system', 'Active' is checked, and 'State' is 'Published'. The 'Configuration' section shows a table with columns for 'Search Sources (15)', 'Synonyms (1)', 'Stop Words (2)', 'Typo Handling (1)', 'Genius Results (1)', 'Result Improvement Rules', and 'Mirrored Result Improvement Rules'. The table has a search bar and a 'Search' button. Below the table, there is a table with columns for 'Profile - [CSM AIS] Configurable Workspace Search Config', 'Order', 'Active', and 'Trigger condition'. The table contains one row with the value 'Now Assist Q&A' in the 'Search Sources' column, '1' in the 'Order' column, 'true' in the 'Active' column, and 'Always' in the 'Trigger condition' column. The table has a '1 to 1 of 1' pagination indicator.

Résultats

La nouvelle source de recherche apparaît dans la liste connexe Sources de recherche ou Résultats Genius. Les résultats de la requête de recherche reflètent immédiatement les changements apportés à l'ensemble d'enregistrements pouvant être recherché via le profil de recherche.

Que faire ensuite

Pour activer les paramètres d'un profil de recherche dans les requêtes de recherche, vous devez le publier.

Publier un profil de recherche dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Publiez un profil de recherche pour activer ses paramètres et tout changement en attente de ses paramètres dans les requêtes de recherche.


Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Recherche IA > Expérience Search > Profils de recherche**.

Remarque :

Les profils de recherche avec l'état affichent une icône de triangle d'alerte *New* (). Un message d'information vous invite à publier ces profils de recherche.

2. Ouvrez le profil de recherche que vous souhaitez publier.

3. Sélectionnez **Publier**.

Résultats

Le profil de recherche apparaît dans la liste des profils de recherche avec l'état *Published* Recherche IA défini sur et peut être utilisé pour filtrer les sources de recherche indexées par Recherche Now Assist pour PSDS IA.

Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Utilisez les entrées et les déclencheurs de chaque compétence pour configurer comment et quand une compétence est utilisée.

Vue d'ensemble des compétences et des déclencheurs

Selon la compétence sélectionnée, vous pouvez configurer des entrées ou des déclencheurs. Ces paramètres déterminent comment et quand une compétence est utilisée. Une entrée identifie les données utilisées pour une compétence, telles que la table et les champs utilisés pour générer un résumé de ticket. Un déclencheur initie une action, par exemple lorsque le système génère un résumé de la messagerie instantanée.

Compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent quand un résumé de la messagerie instantanée est généré. Vous pouvez également sélectionner les propriétés qui contrôlent l'affichage d'un résumé de la messagerie instantanée.

Le tableau suivant répertorie les déclencheurs que vous pouvez configurer pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée de la fonctionnalité Assistant de messagerie instantanée.

Déclencheurs de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Répétition	Description
Transfert de Agent virtuel vers l'agent actif	Résumé de la messagerie instantanée qui est généré lorsque le transfert de messagerie instantanée est effectué de Agent virtuel vers un agent actif.

Déclencheurs de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée (suite)

Répétition	Description
Transfert d'agent en direct à agent en direct	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque le transfert s'effectue d'un agent actif vers un agent actif.
Action rapide	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif exécute l'action rapide /summarize.
Conclusion de la messagerie instantanée	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée. Le champ Résumé de la messagerie instantanée est mis à jour pour l'interaction.
Brève description	Champ Brève description qui est mis à jour pour l'interaction lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée.
Création de tâches	Champs Description synthétique et Description qui sont renseignés automatiquement sur l'enregistrement de tâche lorsqu'une tâche est créée à partir d'une interaction.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de synthèse de tickets.

Entrées pour la compétence de synthèse de tickets

Entrée	Description
Conversations instantanées	Les conversations de messagerie instantanée Agent virtuel sont des données d'entrée par défaut.
Portails	Portails à utiliser comme source des données d'entrée. Vous ne pouvez pas désélectionner le portail de produits par défaut et les portails qui sont déjà utilisés par d'autres produits ne peuvent pas être sélectionnés.

Le tableau suivant répertorie la propriété que vous pouvez sélectionner pour contrôler l'affichage d'un résumé de la messagerie instantanée.

Propriété de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Propriété	Description
Liste à puces	Résumé de la messagerie instantanée sous forme de liste non triée. Lorsque cette option est désactivée, le résumé de la messagerie instantanée peut être affiché sous forme de paragraphe.

Compétence de synthèse de tickets

La compétence de synthèse de ticket inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé de ticket est généré.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de synthèse de tickets.

Entrées pour la compétence de synthèse de tickets

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket [sn_customerservice_case]
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> • Description • Brève description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires

Compétence de génération de notes de résolution

La compétence de génération de notes de résolution inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque les notes de résolution sont générées pour un ticket.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de génération de notes de résolution.

Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket [sn_customerservice_case]
Champs d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> • Description • Brève description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires • E-mail

Configurer les agents IA pour Services digitaux pour le secteur public

Configurez les agents IA Now Assist pour exécuter des cas d'utilisation et effectuer des tâches de manière autonome dans Services digitaux pour le secteur public.

Avant de commencer

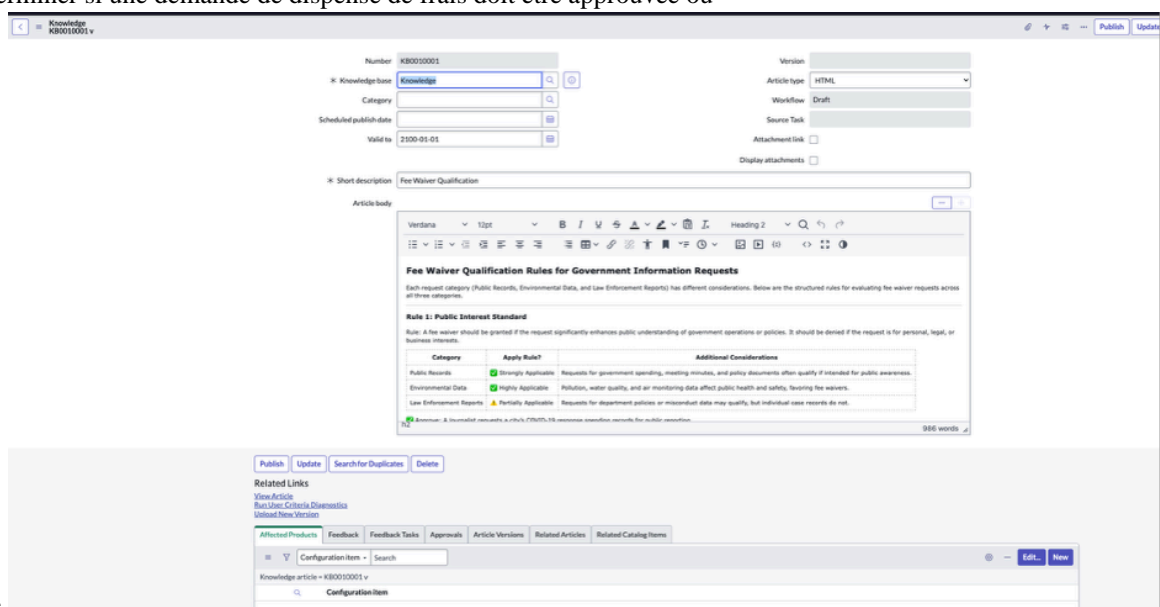
Rôle requis : admin, sn_aia_trigger_configuration

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour commencer à utiliser les agents IA, vous devez avoir installé le module d'extension sn_gsm_ai_agents, ainsi que le panneau Now Assist et Recherche IA activés sur votre instance.

Procédure

1. Assurez-vous que le panneau et le Now Assist module Recherche IA sont tous les deux activés.
Pour obtenir des instructions sur l'activation du Now Assist panneau et sur la configuration de Recherche IA, consultez [Installer et configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public \(PSDS\)](#) et [Activer et configurer Recherche IA avec Now Assist pour PSDS](#).
2. Accédez à la **Tous > Recherche IA > Sources indexées.**
3. Localisez la table Demande d'informations et sélectionnez l'enregistrement.
4. Sélectionnez **Indexer toutes les tables** pour démarrer le processus d'indexation.
5. Sélectionnez **l'historique d'indexation** une fois qu'il est terminé pour vous assurer que l'état d'ingestion de mots clés est passé d'Indexation à Indexé.
6. Sélectionnez **Publier** pour publier la source de recherche de la table Demande d'informations.
7. Créez un article de la base de connaissances qui contiendra les critères permettant de déterminer si une demande de dispense de frais doit être approuvée ou



rejetée.

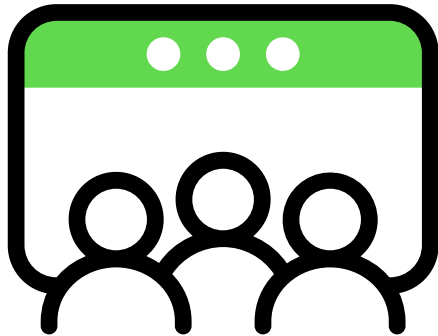
L'article de la base de connaissances doit avoir un nom et un numéro uniques.

8. Accédez à la **Tous > Studio d'agent IA > Créer et gérer.**
9. Sélectionnez **Estimation des frais de demande d'informations et Examen de la dérogation.**
10. Sélectionnez **Définir le déclencheur**, puis sélectionnez **Estimation des frais de demande d'informations et Examiner le déclencheur.**
11. Réglez le déclencheur sur **Actif**, puis sélectionnez **Enregistrer**, puis **Continuer.**
12. Réglez l'affichage sur **Actif**, puis sélectionnez **Enregistrer et tester.**

Configurer le libre-service membre dans Services digitaux pour le secteur public

La création d'un portail en libre-service, par exemple le Portail des services publics portail permet aux membres de soumettre des demandes de manière indépendante. Vous pouvez intégrer des fonctionnalités telles que les bases de connaissances, les chatbots et la prise de rendez-vous pour accéder facilement aux informations.

Portail de services pour gouvernement



Configurez les portails de services pour gouvernement afin de fournir de l'information et de l'aide à vos électeurs.

Catalogue de services



Créez des catalogues de services pour fournir à vos clients des opportunités de libre-service pour demander des éléments tels que des offres de services et produits.

Portail de services pour gouvernement

Créez et activez des portails en libre-service pour que vos clients répondent efficacement à leurs besoins. Intégrez ces portails aux bases de connaissances, aux communautés, aux catalogues de services et aux chatbots. En outre, offrez des fonctionnalités telles que les expériences de visite et la prise de rendez-vous pour améliorer leurs options en libre-service.

Catalogue de services

Utilisez l'application Catalogue de services pour créer et personnaliser des catalogues de services afin que vos membres puissent demander des éléments tels que des services et des documents publics, ou soumettre des demandes de subventions ou divers programmes d'avantages sociaux. En outre, vous pouvez standardiser l'exécution de demande pour maintenir la précision et la disponibilité des éléments dans les catalogues.

Personnaliser le portail de services pour gouvernement

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

Avant de commencer

Vous pouvez personnaliser le portail de services pour gouvernement en suivant cette procédure ou en utilisant [Configuration guidée pour Base des services digitaux pour le secteur public l'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 Portail de services pour gouvernement sa propre apparence. 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 du portail de services](#) pour définir le contenu de votre portail.
- **Rôles** : [configurez la sécurité des pages par rôle](#) pour configurer les pages pour qu'elles soient publiques (aucune connexion requise) ou pour les filtrer par rôle d'utilisateur.

Configurer le catalogue de services pour un membre, une entreprise ou une agence

Configurez le Services digitaux pour le secteur public catalogue de services de manière à définir le type de service public proposé, la taxonomie de service et l'agence qui offre le service. Ces services sont affichés sur le .Portail des services publics

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur la création et la gestion des catalogues de services, reportez-vous à la section [Service Catalog](#) .

Avant de commencer

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. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Catalogue de services publics

Champ	Description
Nom	Nom de la fonction publique.
Catalogue	Catégorie de produits à laquelle appartient 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 :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Base des services digitaux pour le secteur public ○ Playbook pour les licences et les autorisations ○ Information Request Playbook ○ Playbook de demande de service
Statut	Statut de la fonction publique. Mappé dans le champ actif comme : <ul style="list-style-type: none"> ○ Disponible = vrai ○ Non disponible = faux
Description brève	Brève description de la fonction publique.
Description	Description de la fonction publique.

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

Configurer le portail de gestion des subventions

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer divers éléments du portail de gestion des subventions.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser le portail de gestion des subventions en suivant ces procédures ou en utilisant [Configuration guidée pour Base des services digitaux pour le secteur public application](#).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Voici quelques-uns des composants que vous pouvez personnaliser :

- **Personnalisation** : [configurez la personnalisation du portail](#) pour donner au portail de gestion des subventions sa propre apparence. 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 du portail de services](#) pour définir le contenu de votre portail.
- **Rôles** : [configurez la sécurité des pages par rôle](#) pour configurer les pages pour qu'elles soient publiques (aucune connexion requise) ou pour les filtrer par rôle d'utilisateur.

[store-future: BEGIN review]

Configurer la page d'accueil du portail de gestion des subventions

En tant qu'administrateur, vous pouvez personnaliser et configurer la page d'accueil du portail de gestion des subventions, avec des marques et des éléments personnalisés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous > >** .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer la page Détails de l'annonce dans le portail de gestion des subventions

Les utilisateurs peuvent consulter toutes les informations clés sur un programme de subvention spécifique sur la page Détails de l'annonce du portail de gestion des subventions, qui est configurée dans la plateforme et comprend des widgets importants qui affichent le contenu lié aux subventions. En tant qu'administrateur, vous pouvez personnaliser l'affichage de ces informations.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette mise en page se compose de cinq widgets, chacun chargé d'afficher des parties spécifiques du programme de subventions. Chaque widget peut être personnalisé pour afficher les informations souhaitées.

- Contenu de l'annonce – Affiche les principales informations du programme, y compris le nom de la subvention, l'ID de l'opportunité, le résumé du résumé, le résumé de l'éligibilité et la description.
- Bouton d'action : permet aux utilisateurs de postuler au programme.
- Chronologie : affiche les jalons du programme et le fuseau horaire défini pour les jalons du programme.
- Contacts du programme – Répertorie le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone de la ou des personnes à contacter pour les demandes de renseignements des candidats.
- Ressources et soutien – Affiche des liens, des documents et des articles liés au processus de demande de subvention.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous > Portail de services > Widgets**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer la liste des propositions de subvention dans le portail de gestion des subventions

Les membres peuvent afficher une liste des demandes de subvention en cours ou soumises via la section « Mes demandes » du portail de gestion des subventions. En tant qu'administrateur, vous pouvez personnaliser quelles informations sont affichées, et comment, en configurant le widget Liste des données du portail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le comportement et l'apparence du widget Liste des données du portail peuvent être personnalisés via les **options d'instance**.

Sous le champ Données, vous pouvez définir la table à partir de laquelle le widget extrait les données, les champs à afficher (par exemple, le titre du projet, l'état, la priorité), les filtres ou conditions permettant de filtrer les données (par exemple, afficher uniquement les enregistrements actifs), l'ordre de tri des listes et tous les filtres d'exécution (par exemple, les plages de dates).

Sous le champ Présentation, vous pouvez entrer un en-tête personnalisé qui apparaît au-dessus de la liste des applications. Vous pouvez également choisir de filtrer les enregistrements à l'aide d'une catégorie transmise via l'URL en cochant la case.

Sous l'onglet Comportement, vous pouvez définir l'apparence et le fonctionnement de la liste de données. Vous pouvez définir la mise en page pour afficher une vue de liste sur un ordinateur de bureau et une vue de carte sur un mobile. Vous pouvez également choisir le nombre d'enregistrements affichés par page sur les ordinateurs de bureau et les appareils mobiles. Pour permettre aux utilisateurs d'effectuer des recherches dans la liste, sélectionnez l'option **Afficher la recherche**. Pour permettre aux utilisateurs de télécharger la liste, activez l'option Afficher l'action **d'exportation**. prend également en charge un script pour les conditions basées sur des catégories.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous > Portail de services > Widgets**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer les champs du formulaire d'inscription du contact professionnel dans le portail de gestion des subventions

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les champs qui apparaissent sur le formulaire d'inscription du contact professionnel sur le portail de gestion des subventions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous > Portail de services > Widgets**.

[End]

Approuver l'inscription d'un nouveau contact professionnel ou d'une nouvelle organisation dans le portail de gestion des subventions

En tant qu'administrateur, vous pouvez approuver ou rejeter l'enregistrement d'un nouveau contact professionnel ou d'une nouvelle organisation, soumis via le portail de gestion des subventions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Libre-service > Mes approbations**.
2. Sélectionnez **Approbations demandées**, où vous trouverez l'enregistrement de l'organisation qui a demandé à être ajouté.
3. Sélectionnez l'enregistrement pour ouvrir la vue de détail, où vous pouvez voir les informations sur le business et les champs d'approbation.
4. Vous pouvez choisir **d'approuver** ou de **rejeter** l'inscription du contact professionnel ou de l'organisation. Votre sélection est reflétée dans le champ **État**.

Étendre les options de Services digitaux pour le secteur public

Étendre les options de Services digitaux pour le secteur public.

[Installer la solution Performance Analytics and Reporting pour Services digitaux pour le secteur public](#)

Installer la solution Performance Analytics and Reporting pour Services digitaux pour le secteur public

Installez le pack de contenu pour à Services digitaux pour le secteur public Solution Platform Analytics partir de .ServiceNow Store

Avant de commencer

- Activez la version complète de l'abonnement de Analyse des performances sur l'instance où vous activez cette Solution Platform Analytics. 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 Base des services digitaux pour le secteur public à partir du ServiceNow Store.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Applications système > Toutes les applications > ServiceNow Store**.
2. Parcourez le pack de contenu Analyse des performances 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 Analyse des performances pour Services digitaux pour le secteur public.
4. Installez l'application.

Intégrer Services digitaux pour le secteur public avec d'autres applications

Étendez les options de Services digitaux pour le secteur public et connectez-vous à d'autres services pour aider à résoudre les tickets en les intégrant à d'autres applications.

Services digitaux pour le secteur public fournit des intégrations avec les applications suivantes :

[Field Service Management](#)

[Opérations des services financiers](#)[Processeur de document](#)

L'intégration de l'application Services digitaux pour le secteur public 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 associés à votre ticket, en fonction des besoins de votre entreprise.

Intégration Services digitaux pour le secteur public au [Opérations des services financiers](#)[Processeur de document](#)

Intégration à Gestion des services sur site

L'intégration Services digitaux pour le secteur public à l'application vous permet d'afficher les informations sur la commande de travaux et la ServiceNow® Gestion des services sur site tâche de commande de travaux à partir d'un ticket du secteur public.

L'intégration de l'application Services digitaux pour le secteur public 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 associés à votre ticket, en fonction des besoins de votre entreprise.

Les Gestion des services sur site utilisateurs de l'application peuvent afficher l'électeur, 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

Avec l'intégration à Gestion des services sur site, Services digitaux pour le secteur public les agents peuvent créer et afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous associés à leurs tickets.

Gestion des services sur site Les agents sur site peuvent afficher les données pertinentes Services digitaux pour le secteur public des commandes de travaux avec les bons rôles.

Les utilisateurs externes disposant du snc_external et d'autres rôles pertinents Services digitaux pour le secteur publicGestion du service client (CSM) peuvent afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous liés au ticket liés à leurs comptes.

Configuration de l'intégration avec Gestion des services sur site

Pour configurer l'intégration de l'application Services digitaux pour le secteur public 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. Ajoutez des actions d'interface utilisateur aux tables des types de tickets PSDS si nécessaire. En fonction de votre expérience, vous pouvez également ajouter des actions aux playbooks pertinents.

3. Ajoutez la liste connexe des commandes de travaux aux tables des 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 de terrain FSM, vous pouvez afficher les données client PSDS pertinentes à partir des commandes de travaux en vous voyant affecter les rôles de visionneur de données client appropriés.

i Remarque :

Un administrateur doit affecter les rôles appropriés de visionneur de données client PSDS 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 Base des services digitaux pour le secteur public](#).

Intégration à Processeur de document

L'intégration Services digitaux pour le secteur public Opérations des services financiers Processeur de document permet à d'autres applications du secteur public de collecter et de vérifier les documents qui sont utilisés dans les workflows dans l'espace de travail du secteur public. Vous pouvez soumettre des documents pour vérification, créer des modèles et suivre les chargements de documents, ce qui contribue à améliorer l'efficacité des workflows basés sur des documents dans le secteur public.

L'intégration de l'application Services digitaux pour le secteur public à l'application Processeur de document vous permet de générer des lettres ou des documents standard.

Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez un Services digitaux pour le secteur public playbook.

Un administrateur peut utiliser des modèles de documents pour créer des modèles de documents HTML et PDF, qui peuvent être utilisés pour générer des lettres ou des documents standard. Les modèles peuvent être utilisés pour automatiser et simplifier le processus de remplissage, de signature et d'examen des documents en ligne. Pour plus d'informations, consultez [Document Templates](#).

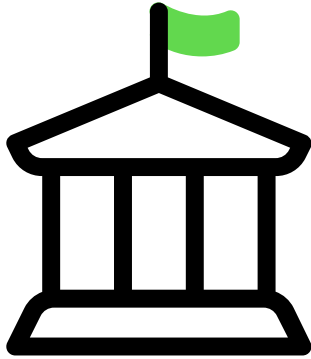
Configuration de l'intégration avec Doc Processor

Pour en savoir plus sur la façon dont un administrateur peut configurer Processeur de document, reportez-vous à la section [Configuring Financial Services Operations Document Processor](#).

Utiliser Services digitaux pour le secteur public

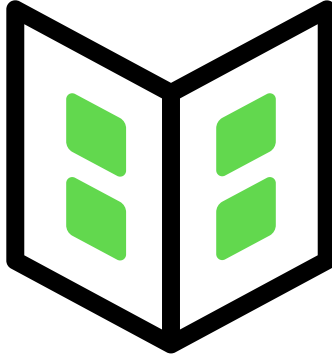
Découvrez comment les agences du secteur public aident les citoyens et les entreprises en leur proposant des services numériques et à résoudre leurs problèmes.

Portail de services pour gouvernement



Signalez des problèmes, demandez des documents publics, recherchez des informations et demandez l'aide d'un agent de service gouvernemental, le tout dans une interface personnalisable.

Playbooks



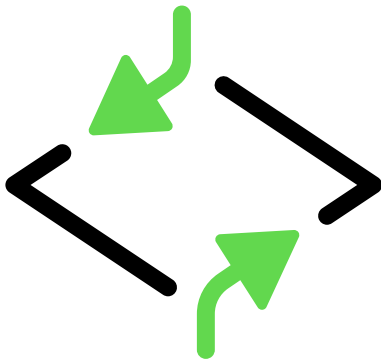
Guidez les agents du gouvernement tout au long du cycle de vie d'une licence et d'un permis, d'un programme d'avantages sociaux, d'un document gouvernemental, d'une information publique ou d'un ticket de demande de service non urgent.

Espace de travail configurable de CSM



Configurez l'espace de travail configurable CSM et développez l'interface utilisateur de l'espace de travail pour optimiser les processus de service gouvernemental de l'agent.

Portails



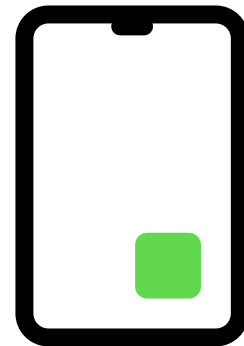
Guichet unique pour gérer et soumettre des demandes de service public ou des demandes.

Agent virtuel



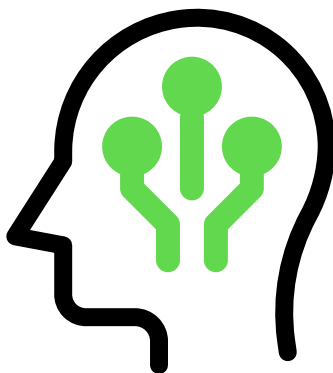
Utilisez cette propriété Agent virtuel pour créer des conversations de chatbot adaptées aux cas d'utilisation du secteur public.

Agent mobile



Permettre le développement d'applications du secteur public pour la fourniture de services numériques aux membres, tels que les avantages, les licences et les demandes de service.

Traduction automatique

Now Assist

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

Utilisation des portails dans Services digitaux pour le secteur public

Utilisez les portails pour soumettre des demandes de licences et d'autorisations, de documents gouvernementaux et d'informations publiques, de services non urgents ou pour soumettre des demandes d'avantages sociaux ou d'opportunités de subventions.

Utiliser le Portail de services pour gouvernement dans Services digitaux pour le secteur public

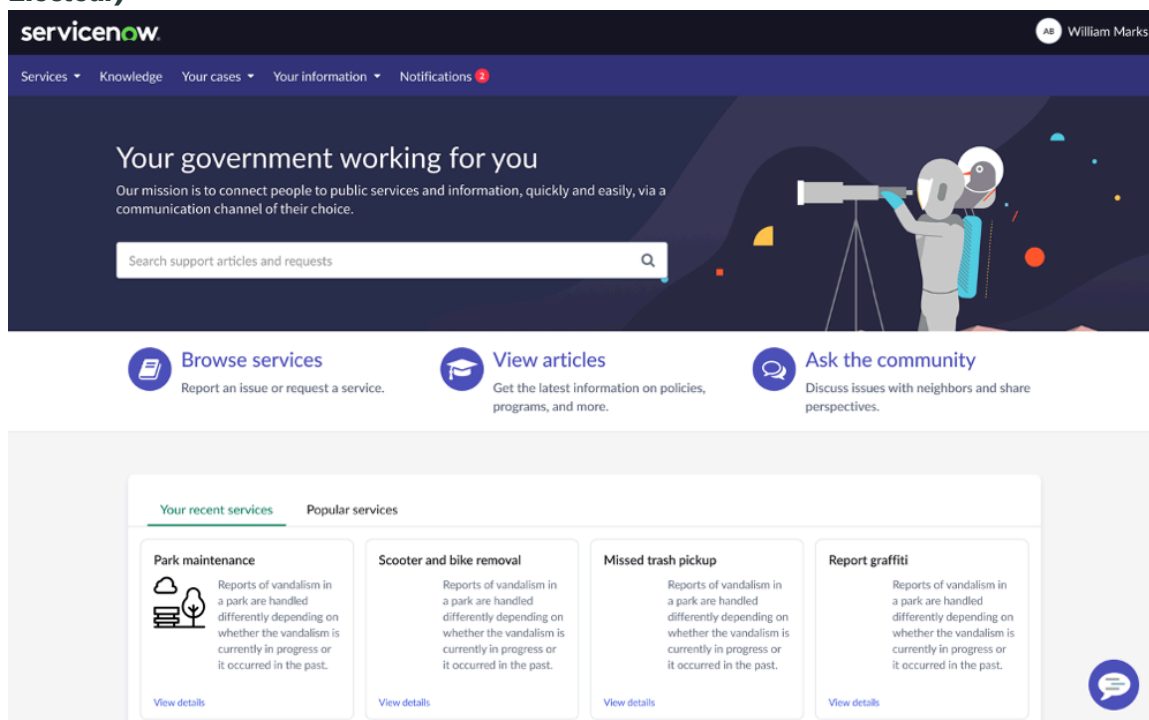
En utilisant le portail de services pour gouvernement, les membres et les entreprises peuvent signaler des problèmes, accéder aux demandes de service existantes et en afficher l'état, et demander des enregistrements publics. Vous pouvez également rechercher des informations sur une question ou un problème, afficher et mettre à jour ses informations de contact et demander de l'aide à un agent de service gouvernemental, le tout dans une interface personnalisable.

Utiliser le Portail de services pour gouvernement en tant que membre

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

Cet exemple montre un exemple de page d'accueil par défaut pour un utilisateur inscrit du Portail de Services digitaux pour le secteur public services pour gouvernement

Page d'accueil par défaut du portail de services pour gouvernement (vue Électeur)



Traduction automatique

Les membres de la page d'accueil par défaut de Service pour gouvernement 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 dernières informations 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. Consultez vos services récents et les services populaires sur le site.

i Remarque :

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

Le tableau suivant répertorie les éléments auxquels les membres peuvent accéder via la page d'accueil.

Page d'accueil du Portail de services pour gouvernement pour les électeurs inscrits

Composant de l'interface utilisateur	Description
Base de connaissances	Onglet où les membres peuvent accéder à la page d'accueil Knowledge et rechercher ou consulter une liste des articles de la base de connaissances les mieux notés ou les plus consultés.

Page d'accueil du Portail de services pour gouvernement pour les électeurs inscrits (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
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 récents ou les plus populaires.
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 : <ul style="list-style-type: none"> • Business (expérience de l'agent uniquement) • Contacts (expérience de l'agent uniquement) • Publications
Notifications	Onglet où les membres peuvent voir leurs notifications pour les tickets résolus, les tickets en attente d'informations, les publications et les approbations.
Visites guidées	Lien où les membres peuvent consulter une visite guidée pour obtenir des conseils supplémentaires sur le fonctionnement de l'application Services digitaux pour le secteur public . Un administrateur détermine si les visites apparaissent sur les pages.
Messagerie instantanée en direct	Lien où les membres peuvent discuter avec un agent virtuel ou un agent de service clientèle. Pour plus d'informations sur l'utilisation Agent virtuel pour obtenir de l'aide, reportez-vous à la section Obtenir de l'aide pour 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 située en dehors de l'environnement ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Configurer pour Playbooks Engagement Messenger .
Menu de profil	Lien où les membres peuvent accéder à une photo de profil pour afficher un profil ou se déconnecter.
Rechercher	Lien où les membres peuvent effectuer une recherche dans le portail en entrant un mot clé pour utiliser la recherche de suggestion automatique ou en saisissant un ou plusieurs mots pour afficher tous les résultats de la recherche.
Articles les plus consultés	Lien où les membres peuvent consulter une liste des articles les plus consultés.
Articles présentés	Lien où les membres peuvent voir le contenu proposé de la communauté.
Articles les plus utiles	Lien où les membres peuvent consulter les articles les plus utiles de la base de connaissances par le nombre d'utilisations des articles.

Traduction automatique

Les membres non inscrits peuvent effectuer les tâches suivantes dans le Portail des services publics:

- Inscrivez-vous en tant que nouvel utilisateur, créez une connexion et créez un profil d'utilisateur.
- rechercher des informations, parcourir les articles de la base de connaissances et échanger avec la communauté ;
- Obtenez de l'aide à l'aide de 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 aux organismes publics locaux, étatiques et fédéraux.

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

- Voir les services qu'il a reçus.
- Affichez les enregistrements d'informations qu'il a demandés.
- Afficher toutes les demandes de licence ou d'autorisation.
- Consulter les profils des membres (y compris les informations sur le ménage, telles que les noms, adresses et autres informations sur les membres).
- Afficher les tickets existants.
- Consultez les publications et les notifications, y compris les brochures et les bulletins gouvernementaux sur les services, ainsi que les notifications gouvernementales.

Pour plus d'informations sur les services proposés dans le catalogue de Portail des services publics services, reportez-vous à la rubrique [Liste du catalogue de services du portail de services pour gouvernement](#).

Utiliser le Portail de services pour gouvernement en tant qu'entreprise

Le Portail de services pour gouvernement permet aux entreprises d'accéder à leurs dossiers et à leurs renseignements sur les services, ainsi que de signaler des problèmes. Les contacts professionnels ou professionnels peuvent utiliser le portail de services pour gouvernement pour afficher leurs tickets soumis et émettre des demandes à l'aide du catalogue de demandes de service.

Les contacts professionnels ont les 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 portail de services pour gouvernement :

- Enregistrez une nouvelle entreprise.
- Demandez des services liés aux licences, aux avantages, aux permis et aux demandes de service.
- Voir les services qu'il a reçus.
- Affichez les enregistrements d'informations qu'il a demandés.
- Afficher toutes les demandes de licence ou d'autorisation.
- Afficher les éléments qu'il a reçus.
- Afficher leurs tickets existants.
- Afficher les profils professionnels et enfants.
- Affichez les informations de contact professionnel telles que les noms, adresses et autres informations de contact.
- Consultez des publications, telles que des brochures gouvernementales et des bulletins 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 pour gouvernement**. Consultez [Service Portal](#) pour plus d'informations sur la création d'une interface personnalisée.

S'inscrire au Government Service Portal

Inscrivez-vous au Portail de services pour gouvernement afin de pouvoir rechercher des informations, demander de l'aide Services digitaux pour le secteur public à un agent de 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 **Enregistrer**.

Remarque :

Services digitaux pour le secteur public ne prend pas en charge la configuration de l'auto-inscription des utilisateurs externes.

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**, terminez la validation CAPTCHA et sélectionnez **Vérifier**.
6. Lorsque vous êtes invité à accepter la politique de confidentialité et les termes et conditions de la communauté, 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 services pour gouvernement Services digitaux pour le secteur public

En tant que propriétaire d'entreprise, vous pouvez inscrire votre entreprise sur le portail de services gouvernementaux pour obtenir l'accès et créer un profil d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la page du 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. Remplissez les champs du formulaire.

Pour en savoir plus sur les champs d'enregistrement des entreprises et sur les informations collectées lorsque vous vous inscrivez en tant que nouvelle entreprise, reportez-vous à la rubrique [Formulaire de profil d'entreprise](#).

4. Cochez la case **Code de sécurité, terminez la validation CAPTCHA et sélectionnez **Vérier**.****5. Acceptez la politique de confidentialité et les termes et conditions de la communauté en cochant la case.****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 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 services du Services digitaux pour le secteur public gouvernement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituant

Procédure

1. Connectez-vous au portail de services pour gouvernement.
2. Sélectionnez votre nom d'utilisateur dans l'en-tête du portail, puis sélectionnez **Profil**.
3. Pour mettre à jour les informations personnelles de votre profil, y compris votre nom, vos coordonnées et votre adresse, procédez comme suit :
 - a. Sélectionnez le champ que vous souhaitez.
 - b. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les nouvelles informations.
 - c. Sélectionnez **Enregistrer**.
Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à [Formulaire de profil du membre du service d'agence](#).
4. Pour changer votre mot de passe, sélectionnez **Changer le mot de passe**.
Le lien **Changement du mot de passe** apparaît sur le profil du portail de services pour gouvernement uniquement lorsqu'un administrateur active le module d'extension Réinitialisation du mot de passe en libre-service (com.snc.password_reset).
5. Dans la fenêtre contextuelle Changement du 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 souhaitées ou désactivez celles que vous ne voulez pas.
Vos préférences sont automatiquement enregistrées.

Suivre vos tickets à partir du portail de services pour gouvernement dans Services digitaux pour le secteur public

Suivez votre demande de service, votre demande d'informations ou vos Portail des services publics tickets de demande de licence/d'autorisation en consultant une liste de vos tickets et en sélectionnant ceux dont vous souhaitez voir plus de détails. Ici, vous pouvez répondre à la demande d'un agent, consulter une réponse ou voir s'il existe des étapes suivantes 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 toutes les interactions entre le demandeur et l'agent du ticket de demande de licence et d'autorisation.
- Tâches ou actions qui doivent être effectuées de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter 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 du portail de services pour gouvernement, accédez à **Vos tickets**.

La table suivante répertorie les catégories de tickets visibles :

Vos tickets Liste de catégories

Catégorie	Description
Tous les tickets	Liste de tous les tickets.
Action requise	Tickets à l'état Résolu qui sont en attente d'une réponse de la part d'un membre.
Vos tickets	Tickets qui n'ont pas encore été soumis pour résolution.
Vos demandes	Tickets qui ont été soumis pour résolution et sont en attente d'une réponse d'un 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 : <ul style="list-style-type: none"> ○ Numéro de la demande de service ○ Description brève ○ Membre, entreprise ou contact professionnel ○ État ○ Signalé le
Vos demandes d'informations	Tous les tickets de demande d'informations auxquels un utilisateur a accès. La liste Demandes d'informations affiche les champs suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Numéro de demande d'informations ○ Description brève ○ Membre, entreprise ou contact professionnel

Catégorie	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ État ○ Signalé le
Vos licences/autorisations	<p>Tous les tickets de demande de licence et d'autorisation auxquels un utilisateur a accès. La liste Demandes de licence et d'autorisation affiche les champs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Numéro de demande de licence et d'autorisation ○ Description brève ○ Consommateur, professionnel ou contact professionnel ○ État ○ Signalé le

2. Dans votre liste de tickets, sélectionnez le numéro de ticket sur 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 des autres agents ici.

Introduire une demande de prestations sociales dans le Services digitaux pour le secteur public Portail des services publics

Soumettre une demande pour un ou plusieurs programmes d'avantages sociaux offerts par un organisme gouvernemental à l'aide du Portail des services publics .Services digitaux pour le secteur public

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'électeur, vous pouvez utiliser les Services digitaux pour le secteur public playbooks sur l'expérience des portails de services dans le Portail des services publics pour postuler à un ou plusieurs programmes d'avantages sociaux offerts par une agence qui vous sert. Vous pouvez postuler à plus d'un programme en utilisant les informations de la demande principale et voir si vous êtes éligible à d'autres programmes en fonction des informations que vous fournissez, en fonction de ce que l'agence propose. Vous pouvez également utiliser le portail pour afficher l'état des demandes existantes, afficher la carte récapitulative des avantages de vos membres, ainsi que pour ajouter des détails, charger des documents ou mettre à jour votre profil et vos coordonnées.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez au Portail de services pour gouvernement

2. Accédez à la **Services > Avantages sociaux**.

3. Sélectionnez le programme d'avantages sociaux pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
4. Sur la carte d'activité Répondre aux questions d'éligibilité, confirmez l'éligibilité du demandeur principal à l'aide des questions d'éligibilité, puis sélectionnez **Vérifier l'éligibilité**.
La carte de prestations affichera l'éligibilité possible à chacune des prestations sociales offertes par l'agence. Un agent examinera les détails de votre dossier pour prendre une décision finale.
5. Si le demandeur est jugé admissible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, sélectionnez **Commencer la demande**.
Si le demandeur n'est pas admissible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, la demande ne peut pas aller de l'avant. La carte des avantages affiche les autres programmes d'avantages sociaux auxquels le demandeur peut être admissible, en plus ou à la place de l'avantage associé à la demande actuellement ouverte.
6. **Facultatif** : Si vous soumettez cette demande au nom d'un autre électeur ou pour un contact professionnel, cochez la case Je **fais une demande au nom de quelqu'un d'autre**.
7. Sur le formulaire, remplissez les champs avec les informations personnelles et financières du demandeur principal, y compris le SSN, les informations démographiques, l'emplacement et les coordonnées.
8. **Facultatif** : Cochez la case pour indiquer que le demandeur préfère être contacté par SMS.
9. Sélectionnez l'activité suivante.
10. **Facultatif** : Ajouter toute personne qui bénéficierait aussi des avantages outre le demandeur principal. Vous pouvez en ajouter plusieurs. Les personnes apparentées peuvent inclure les conjoints, les enfants, les personnes à charge, les membres du ménage ou toute personne susceptible de recevoir des prestations en plus du demandeur principal.
11. Sélectionnez l'activité suivante.
12. **Facultatif** : Si un membre du ménage du demandeur a une source de revenus, sélectionnez **Oui**, et remplissez les champs sur le formulaire.
Si personne dans le ménage du demandeur n'a de source de revenu, sélectionnez **Non**.
13. **Facultatif** : Si un membre du ménage du demandeur a des contributions avant impôts sur l'un de ses revenus courants, sélectionnez **Oui** et entrez toutes les contributions avant impôts qui affectent le revenu du ménage du demandeur.
Si personne dans le ménage du demandeur n'a de contributions avant impôts, sélectionnez **Non**.
14. Sélectionnez l'activité suivante.
15. **Facultatif** : Si un membre du ménage du demandeur a des dépenses ou des engagements financiers, sélectionnez **Oui**.
Si aucun membre du ménage du demandeur n'a de dépenses ou d'engagements financiers, sélectionnez **Non**.
16. **Facultatif** : Renseignez les champs du formulaire, en le faisant pour chaque poste de dépense. Vous pouvez en ajouter plusieurs. Sélectionnez **Ajouter un élément** pour ajouter plusieurs dépenses à la liste.
17. Sélectionnez l'activité suivante.
18. Si un membre du ménage du demandeur possède des comptes, des actifs ou des ressources financiers, sélectionnez **Oui** et, sur le formulaire, remplissez les champs.
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Sélectionnez **Ajouter un élément** pour ajouter plusieurs dépenses à la liste. Si personne dans le ménage du demandeur ne possède de comptes, d'actifs ou de ressources financiers, sélectionnez **Non**.
19. Sélectionnez l'activité suivante.
20. Téléchargez tous les documents justificatifs qui vérifient l'identité du demandeur et de toutes les parties liées, ou qui fournissent un contexte supplémentaire pour leur demande.
21. Sélectionnez l'activité suivante.

22. Sur le formulaire, sélectionnez les options qui décrivent le mieux les antécédents criminels du demandeur, ses préférences en matière de communication et ses besoins en matière d'accessibilité.
23. Sélectionnez l'activité suivante.
24. Examinez la demande dans son intégralité et corrigez toute erreur avant de la soumettre, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Sélectionnez l'icône en forme de crayon pour revenir à une activité qui doit être corrigée.
25. Cochez la case pour confirmer que vous avez lu et accepté les divulgations, puis saisissez votre signature.
Si un administrateur a configuré la signature électronique, vous avez la possibilité de dessiner ou de saisir une signature.
26. Sélectionnez **Soumettre**.
Votre demande est maintenant acheminée vers un agent chargé des tickets d'avantages sociaux, 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 au portail pour vérifier les informations, confirmer une date d'entretien ou charger tout document supplémentaire nécessaire pour répondre à votre demande. Vous pouvez accéder aux approbations et aux tâches en attente dans l'onglet Notifications.
27. **Facultatif** : Sélectionnez **Postuler maintenant** pour utiliser les informations de la demande actuelle pour postuler à d'autres programmes d'avantages sociaux auxquels le demandeur principal peut être éligible.
Vous pouvez en demander plusieurs. Chaque nouvelle application s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur. L'option de création d'un ticket ajouté expire au bout d'un certain temps.
28. **Facultatif** : Sélectionnez **Ignorer** pour ignorer cette activité.
L'état du ticket de la demande d'avantages supplémentaires devient « Non soumis ». Il n'est plus possible de créer un nouveau ticket et de l'ajouter à l'application principale.
29. Sélectionnez **Marquer comme terminé** une fois les demandes souhaitées soumises.
Le ticket passe à l'étape **Examen**, où un agent examine les détails de votre demande.

Créer une demande de service pour gouvernement avec Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez créer un ticket sur une question ou un problème de la communauté à partir du Government Service Portal dans Services digitaux pour le secteur public. Le Portail de services pour gouvernement prend en charge les soumissions par les utilisateurs inscrits et anonymes.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

À propos de cette tâche

Les membres peuvent utiliser le Portail de services pour gouvernement pour demander des services et signaler des problèmes dans leur communauté. Ils peuvent également utiliser le portail pour afficher l'état des demandes de service existantes et mettre à jour leurs informations de contact.

Les membres peuvent soumettre leurs demandes non urgentes via l'expérience en libre-service du portail de services pour gouvernement, via Agent virtuel ou à l'aide d'Engagement Messenger. Pour plus d'informations sur l'utilisation Agent virtuel avec Services digitaux pour le secteur public, reportez-vous à la section [Obtenir de l'aide pour 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 enregistré dans l'application Services digitaux pour le secteur public .

Avant de commencer

Rôle requis : membre, business_contact business_partner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'électeur, vous pouvez utiliser le portail de services pour gouvernement 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 informations de contact.

En tant qu'utilisateur final, vous pouvez soumettre des demandes non urgentes via l'expérience en libre-service du portail de services pour gouvernement, via Agent virtuel ou à l'aide d'Engagement Messenger. Pour plus d'informations sur l'utilisation Agent virtuel avec Services digitaux pour le secteur public, reportez-vous à la section [Obtenir de l'aide pour les demandes de service public à l'aide de Agent virtuel](#).

Procédure

1. Accédez au Portail de services pour gouvernement
2. Sélectionner **Services > Demandes de service** pour développer la liste des catégories de demandes de service proposées par Services digitaux pour le secteur public, puis sélectionnez la catégorie souhaitée.
3. Sélectionnez le problème de demande de service que vous souhaitez signaler.
Pour en savoir plus sur les services proposés dans le Portail de services pour gouvernement , reportez-vous à la rubrique [Liste du catalogue de services du portail de services pour gouvernement](#).
4. Remplissez 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 : <ul style="list-style-type: none"> ○ Adresse ○ Intersection
Adresse (rue)	Adresse pour ce ticket, si Adresse est sélectionnée comme type d'emplacement.
Première intersection/deuxième intersection	Intersections pour le ticket, si Intersection est sélectionné comme type d'emplacement.
Description brève	Brève description de la question, du problème ou du problème.
Détails	Description détaillée de la question, du problème 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 **Soumettre**.

Résultats

Le ticket est créé, un numéro de ticket lui est attribué et peut désormais être consulté dans la liste **Vos tickets** du portail de services pour gouvernement. Pour en savoir plus sur la façon de suivre le dossier au fil des étapes, reportez-vous à la section [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 Services digitaux pour le secteur public. Vous pouvez soumettre une demande de service de manière anonyme sans vous connecter à l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

i 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, voir [Les utilisateurs non authentifiés ne peuvent pas soumettre d'éléments de catalogue sur le portail de services](#).

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

Procédure

1. Accédez au Portail de services pour gouvernement
2. Dans l'en-tête du portail, sélectionnez **Services**.
3. Développez la liste des catégories de demandes de service proposées en Services digitaux pour le secteur public sélectionnant **Demandes de service**, puis sélectionnez la catégorie souhaitée.
4. Sélectionnez le problème de demande de service que vous souhaitez signaler.
5. Remplissez 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 : <ul style="list-style-type: none"> ○ Adresse ○ Intersection
Adresse (rue)	L'adresse pour ce ticket, si Adresse est sélectionnée comme type d'emplacement.
Première intersection/deuxième intersection	Les intersections pour le ticket, si Intersection est sélectionnée comme type d'emplacement.
Description brève	Brève description de la question, du problème ou du problème.
Détails	Description détaillée de la question, du problème ou du problème.
Informations de contact	Option pour signaler ce ticket en tant qu'entreprise ou en tant que particulier.

i Remarque :

Vous pouvez choisir de laisser les champs Informations de contact vides, ou vous pouvez 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 du code de sécurité, terminez 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 fourni aucune information de contact, vous ne pouvez pas suivre l'état de cette demande ni voir 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 Services digitaux pour le secteur public

Créez un ticket demandant des enregistrements publics auprès d'agences publiques fédérales ou étatiques à partir du Government Service Portal dans Services digitaux pour le secteur public.

Avant de commencer

Rôle requis : membre, business_contact business_partner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'utilisateur final, vous pouvez utiliser le portail de services pour gouvernement pour demander et obtenir des copies des documents publics gérés par les organismes gouvernementaux. Par exemple, vous pouvez demander l'accès aux documents publics locaux ou d'État tels que les rapports d'inspection, les rapports financiers, les registres d'entreprise et de propriété, les dossiers d'adoption et les certificats de naissance, de décès ou de mariage. Vous pouvez également utiliser le portail pour afficher l'état des demandes d'informations existantes, ainsi que pour ajouter des détails, charger des documents ou mettre à jour vos informations de contact.

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

- 1. Première exception :** Informations classifiées sur la défense nationale et les relations étrangères.
- 2. Exemption deux :** Règles et pratiques internes du personnel de l'agence.
- 3. Troisième exception :** Informations dont la divulgation est interdite par une autre loi fédérale.
- 4. Quatrième exception :** Secrets commerciaux et renseignements commerciaux ou financiers obtenus d'une personne privilégiée ou confidentielle.
- 5. Cinquième exception :** Mémoires ou lettres inter-agences ou intra-agences qui sont protégés par des privilèges juridiques.
- 6. Exception six :** Dossiers personnels, médicaux, financiers et similaires dont la divulgation constituerait une atteinte manifestement injustifiée à la vie privée.
- 7. Septième exception :** Certains types d'informations compilées à des fins d'application de la loi.

8. Huitième exception : Documents contenus dans les rapports d'examen, d'exploitation ou d'état préparés par, au nom ou à l'usage de tout organisme responsable de la réglementation ou de la surveillance des institutions financières, ou liés à ceux-ci.
9. Exemption neuf : Renseignements et données géologiques et géophysiques, y compris des cartes, concernant les puits.

Procédure

1. Accédez au Portail de services pour gouvernement
2. Accédez à la **Services > Demandes d'informations**.
3. Sélectionnez le type de demande d'informations souhaité.
Vous pouvez choisir entre une demande FOIA (fédérale) ou une demande d'archives publiques (état).
4. Renseignez vos coordonnées.
Si vous demandez des informations pour quelqu'un d'autre, cochez la case **Demander au nom de quelqu'un d'autre**.
5. Renseignez les détails de la demande.
6. Renseignez les détails des frais.
7. Demandez une dispense de frais en cochant la case **Exonération des frais**.
Vous pouvez bénéficier d'une dispense de frais si vous faites une demande au nom d'un établissement à but non lucratif ou d'enseignement.
8. **Facultatif** : Si vous avez besoin d'un traitement accéléré, cochez la case **Accélérer le traitement**.
9. **Facultatif** : Ajoutez toutes les pièces jointes, telles que les documents requis pour vérifier votre identité.
Les pièces jointes requises varient selon la demande.
10. Sélectionnez **Soumettre**.
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 de catégories d'informations qui ne sont pas disponibles pour des raisons réglementaires. Une fois votre demande remplie, vous devez revenir au portail pour accepter ou rejeter l'estimation des frais pour l'exécution de votre demande. Vous pouvez accéder aux approbations de frais en attente dans l'onglet **Notifications**.

Créer une demande de licence ou d'autorisation dans le Services digitaux pour le secteur public Portail des services publics

Demander une licence ou une autorisation à un organisme gouvernemental à l'aide du Portail des services publics.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avec Services digitaux pour le secteur public les playbooks sur les portails de services, vous obtenez des conseils étape par étape à travers le processus de flux de tickets et les informations contextuelles dont vous avez besoin pour terminer chaque étape du flux et ses activités associées. Le portail vous permettra également 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 qu'utilisateur final, vous pouvez utiliser le Portail des services publics pour demander un permis ou une licence. Vous pouvez également utiliser le portail pour afficher l'état

des demandes de licence et d'autorisation existantes, ainsi que pour ajouter des détails, charger des documents ou mettre à jour votre profil et vos informations de contact.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez au Portail de services pour gouvernement
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 la demande.
Si le nom à afficher sur le permis diffère de celui du demandeur, entrez ce nom ici.
6. **Facultatif** : Si vous soumettez cette demande au nom d'un autre électeur ou pour un contact professionnel, cochez la case **Je fais une demande au nom de quelqu'un d'autre**.
7. **Facultatif** : Dans la liste déroulante Type individuel, sélectionnez **Constituant** ou **Entreprise**.
8. **Facultatif** : Entrez le nom de l'électeur ou de l'entreprise au nom duquel vous soumettez la demande.
9. **Facultatif** : Ajoutez des parties liées 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 liée, ou qui fournissent un contexte supplémentaire à votre demande.
La documentation requise varie selon la demande.
11. **Facultatif** : Sélectionnez tous les modules complémentaires, tels que les approbations de permis.
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Le prix de la licence ou de l'autorisation 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 avez la possibilité de dessiner ou de saisir une signature.
15. Ajoutez des pièces jointes.
16. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Votre demande est maintenant acheminée vers un agent des licences et autorisations, 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 au portail pour accepter ou rejeter l'estimation des frais pour répondre à votre demande, ainsi que charger 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 publics.

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

Dans le Portail des services publics, les membres peuvent créer des demandes de licence/ autorisation au nom 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 Portail de services pour gouvernement
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 la demande.
Si le nom à afficher sur le permis diffère de celui du demandeur, entrez ce nom ici.
6. Cochez la case **I am request for someone behind behind someone behind (J'effectue la demande au nom de quelqu'un d'autre)**.
7. Dans la liste déroulante Type individuel, sélectionnez **Constituant** ou **Entreprise**.
8. Entrez le nom de l'électeur ou de l'entreprise au nom duquel vous soumettez la demande.
9. **Facultatif** : Ajoutez des parties liées 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 liée, ou qui fournissent un contexte supplémentaire à votre demande.
La documentation requise varie selon la demande.
11. **Facultatif** : Sélectionnez tous les modules complémentaires, tels que les approbations de permis.
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Le prix de la licence ou de l'autorisation 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 avez la possibilité de dessiner ou de saisir une signature.
15. Ajoutez des pièces jointes.
16. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Votre demande est maintenant acheminée vers un agent des licences et autorisations, 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 au portail pour accepter ou rejeter l'estimation des frais pour répondre à votre demande, ainsi que charger 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.

L'utilisateur final pour lequel vous agissiez en tant que mandataire, ainsi que tous 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 publics.

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

Surveillez l'état d'un ticket que vous avez soumis via le portail de services pour gouvernement dans Services digitaux pour le secteur public. 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 Portail de services pour gouvernement
2. Dans l'en-tête du portail de services pour gouvernement, sélectionnez **Vos tickets**.
La table suivante répertorie les catégories de tickets visibles :

Vos tickets Liste de catégories

Catégorie	Description
Tous les tickets	Liste de tous les tickets.
Action requise	Tickets à l'état Résolu qui sont en attente d'une réponse de la part d'un membre.
Vos tickets	Tickets qui n'ont pas encore été soumis pour résolution.
Vos demandes	Tickets qui ont été soumis pour résolution et sont en attente d'une réponse d'un 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 : <ul style="list-style-type: none"> ○ Numéro de la demande de service ○ Description brève ○ Membre ○ Business ○ Contact professionnel ○ État ○ Signalé le

3. Sous **Vos tickets**, sélectionnez le numéro de ticket souhaité.
Le tableau suivant décrit les champs qui s'affichent :

Champs de ticket du portail de services pour gouvernement

Champs	Description
Chronologie	Affichage visuel indiquant la date de création du ticket et sa dernière mise à jour.
État	État actuel du ticket pour l'étape donnée. Pour obtenir une explication détaillée de chaque état de ticket, consultez États des tickets du portail de services pour gouvernement .
Membre, entreprise ou contact professionnel	Coordonnées de la partie déclarante.
Service	Type de service demandé.
Étape	Phase par laquelle passe un ticket. Pour une explication détaillée de chaque étape du ticket, voir Type de ticket de service pour gouvernement .
Type d'emplacement	Option qui indique si l'emplacement du problème est une adresse ou une intersection.
Adresse ou rues transversales	Adresse ou intersection des rues où se trouve le problème.
Onglets associés	Informations sur le ticket, activité ou commentaires supplémentaires. Les onglets Related (Connexe) affichent les champs suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Activité ○ Pièces jointes ○ Tâches associées <p>Vous pouvez ajouter des pièces jointes ou des commentaires ici.</p>

Traduction automatique

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

Créez, acceptez, affectez, escaladez, désescaladez, annulez un ticket et bien d'autres actions pour divers services gouvernementaux, le tout à partir du portail de services pour gouvernement.

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 Portail de services pour gouvernement
2. Effectuez l'une des actions suivantes en lien avec votre ticket :

Actions de tickets 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.

Action	Description
	Cette action affiche la fenêtre contextuelle Sélectionner le 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.
Rédiger un e-mail	Ouvre une fenêtre d'e-mail dans un nouveau sous-onglet de l'onglet Ticket . <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 dans le menu Actions d'interface utilisateur supplémentaires .
Escalader le ticket	Escalade le ticket, ce qui met en évidence le ticket et sensibilise à un client ou à un problème. Cette action est disponible si l'utilisateur connecté dispose du rôle approprié.
Faire descendre le ticket	Fait redescendre 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. Après avoir été enregistrée, la tâche apparaît dans la liste connexe Lacunes en connaissances. Cette action est disponible dans le menu Actions d'interface utilisateur supplémentaires.
Proposer une solution	Permet à l'agent de proposer une solution pour un ticket.
Heure de l'enregistrement	Enregistre le temps travaillé pour le ticket ou les tâches de ticket. La sélection de l'heure d'enregistrement ouvre un formulaire de temps travaillé avec les champs Tâche et Utilisateur déjà renseignés.

Action	Description
	Cette action est disponible dans le menu Actions d'interface utilisateur supplémentaires.
Créer une commande de travaux	<p>Crée une commande de travaux pour le ticket.</p> <p>Une fois qu'une commande de travaux est créée, elle apparaît dans la liste connexe Commandes de travaux. Le numéro de ticket est également référencé sur la commande de travaux.</p> <p>Cette action est disponible dans le menu Actions d'interface utilisateur supplémentaires.</p>
Fermer le ticket	<p>Ferme un ticket.</p> <p>Cette action est disponible après un code de résolution et toutes les informations relatives à la fermeture sont fournies dans le champ Notes de résolution.</p>
Ouvrir un ticket	Change l'état d'un ticket de En attente d'infos à Ouvert.
Envoyer l'application	<p>Enregistre l'application et fait passer l'état du ticket de Brouillon à Nouveau.</p> <p>Cette action est disponible lorsque l'état d'un ticket est Brouillon.</p>
Demander des informations	<p>Demande des informations sur un ticket ou une tâche de ticket auprès du membre, de l'entreprise ou de l'agence.</p> <p>Cette action est disponible lorsque l'état d'un ticket n'est pas Brouillon, Résolu, Fermé ou Annulé.</p>
Démarrer le travail	<p>Commence à travailler sur un ticket ouvert.</p> <p>Cette action est disponible pour l'agent affecté à la tâche lorsque l'état d'un ticket est Ouvert.</p>
Annuler	<p>Met à jour l'état du ticket sur Annulé.</p> <p>Cette action est disponible lorsque l'état d'un ticket n'est ni Résolu, ni Fermé, ni Annulé.</p>

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

Les actions de la table suivante sont disponibles dans les cas où les modules d'extension correspondants sont activés.

Actions disponibles avec les modules d'extension de tickets correspondants

Module d'extension	Action
Gestion des services	<ul style="list-style-type: none"> ○ Créer un incident ○ Créer un changement standard ○ Créer un problème
Gestion des tickets principaux	Affiche toutes les actions de ticket principal.
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.

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

Les notifications par e-mail sont automatiquement déclenchées par Portail de services pour gouvernement et Playbook de demande de service dans Services digitaux pour le secteur public. Les notifications peuvent résulter d'une action d'un agent, d'une réponse requise d'un agent, d'un membre ou d'un contact professionnel, ou d'une mise à jour de l'état d'un ticket.

Les notifications par e-mail sont Playbook de demande de service automatiquement envoyées à la liste de surveillance des membres, des entreprises, des agences ou 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 membre
- Déplace le ticket vers 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 d'un agent.
- Les notes de travail ou les commentaires du ticket sont mis à jour.
- Une tâche de ticket est affectée.
- Il y a une nouvelle activité sur le ticket.
- 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 du ticket doivent recevoir toutes les notifications par e-mail qui sont également reçues par le membre qui a soumis la demande.

Pour les agents, envoyez des notifications par e-mail dans Government Service Portal ou Playbook de demande de service peuvent également être déclenchées par certains SLA. Pour en savoir plus sur les SLA pour les agents, reportez-vous à la section [Accords sur les niveaux de service pour les tickets de service public](#).

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

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 Services digitaux pour le secteur public utilise des SLA avec des tickets de demande de service pour gouvernement

Vous pouvez attacher un SLA à une demande de service dans le Government Service Portal ou à une demande de service dans le Playbook de demande de service. Vous pouvez configurer un SLA pour démarrer, mettre en pause ou s'arrêter en fonction des attributs de ticket de service gouvernemental 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 configurées 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 la section [Service Level Agreement \(SLA\) definition](#).

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

Par défaut, les notifications SLA sont déclenchées et envoyées à l'agent affecté aux occasions suivantes :

- Un ticket de demande de service est à l'étape d'admission depuis plus de deux jours.
- Un ticket de demande de service est à l'étape Examen 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 question d'un électeur n'a pas reçu de réponse depuis deux jours.
- Un SLA est à 50 % 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'agents.
- Un SLA est rompu. Une notification est envoyée à l'agent et au gestionnaire d'agents.

Le minuteur d'un SLA s'arrête lorsque le ticket est en attente d'informations de la part de l'utilisateur qui a formulé un commentaire ou une requête. Le minuteur est annulé si l'état du ticket bascule sur **Fermé** ou **Annulé**.

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

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

Les utilisateurs du secteur public peuvent obtenir de l'aide pour compléter ou mettre à jour leurs demandes pour 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 Portail de services pour gouvernement ou à partir de Engagement Messenger. L'Agent

virtuel est actuellement pris en charge par Playbook de demande de service et Playbook pour les licences et les autorisations.

i Remarque :

Nécessite le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot).

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

Les utilisateurs finaux du secteur public peuvent obtenir de l'aide pour exécuter ou mettre à jour des demandes de service non urgentes 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) échangées au cours de la Agent virtuel conversation Créer une demande de service permettent au chatbot d'aider les utilisateurs pour des demandes de service non urgentes.

Procédure

1. Accédez au Government Service Portal ou au Engagement Messenger module implémenté.
2. Cliquez sur **Messagerie instantanée**.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.
4. Créez ou mettez à jour une demande de service non urgente 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 des catégories de services non urgents parmi lesquelles 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 pour les demandes de licence et d'autorisation à l'aide de Agent virtuel

Les utilisateurs du secteur public peuvent obtenir de l'aide pour compléter 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 Portail de services pour gouvernement 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) échangées au cours de la Agent virtuel conversation Créer une demande de service permettent au chatbot d'aider les utilisateurs pour des demandes de service non urgentes.

Procédure

1. Accédez au Government Service Portal ou au Engagement Messenger module 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 portail de gestion des subventions dans Services digitaux pour le secteur public

En tant que demandeur, vous pouvez utiliser le portail de gestion des subventions pour rechercher et consulter les programmes de subventions disponibles. Vous pouvez postuler à des opportunités de subvention et suivre la progression et le statut de votre demande et accepter ou refuser des bourses.

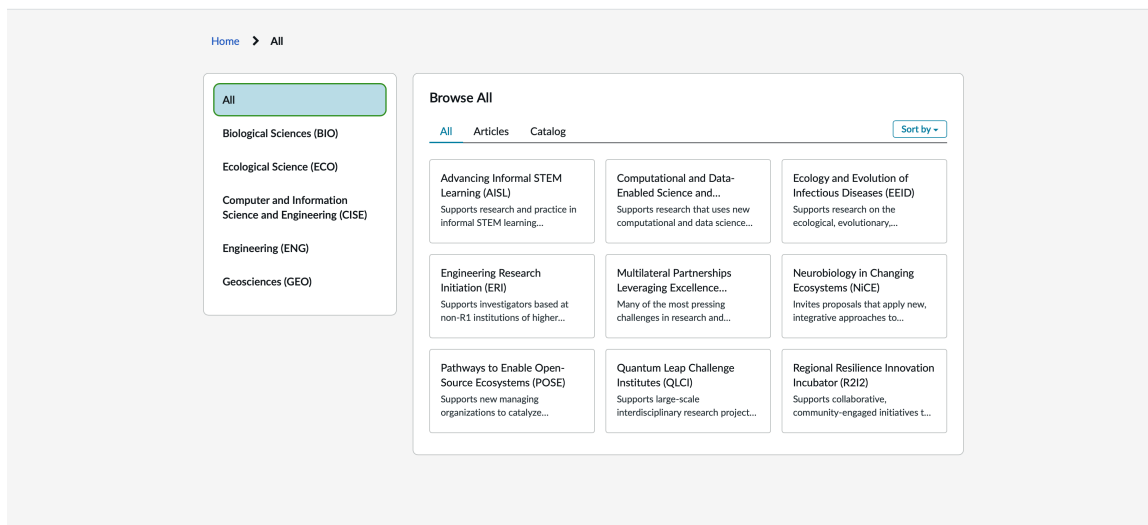
Que vous soyez un contact professionnel ou un membre, vous pouvez utiliser le portail de gestion des subventions pour :

- Recherchez et consultez les possibilités de subvention.
- Postulez à des programmes de subventions.
- Parcourez et consultez les articles de la base de connaissances qui contiennent des ressources pertinentes sur le processus de subvention.
- Suivez l'état de votre proposition.
- Consultez les programmes de subventions récemment consultés.
- Reconnaitre ou refuser l'attribution de subventions.

Étapes du workflow

servicenow

Opportunities Knowledge My applications My information



Voyons comment un membre demanderait une subvention à partir du portail de gestion des subventions, qui utilise des Playbooks pour les portails. L'utilisateur effectue les actions suivantes :

1. Sélectionne l'élément de catalogue du programme de subvention pour lequel il souhaite soumettre une proposition.
2. Entre des informations de base le concernant dans un élément de catalogue sur l'un des portails pour ouvrir un nouveau ticket.
3. Ajoute les détails de leur application.
4. Télécharge les documents requis pour traiter sa demande.
5. Examine et modifie toutes les données avant de soumettre l'application.
6. Enregistre tous les changements et envoie le ticket.

Lorsque le client soumet le ticket, l'état du ticket passe de **Brouillon** à **Nouveau**.

Consulter la lettre de résultats d'une proposition de programme de subvention

En tant que candidat sur le portail de gestion des subventions, vous pouvez consulter la lettre de résultats (et le résumé de l'évaluation du mérite, le cas échéant) de vos demandes de subvention soumises.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le portail de gestion des subventions, accédez à **Mes propositions > Soumis**.
2. Sélectionnez le programme de subventions pour lequel vous souhaitez accepter ou refuser la bourse.
3. Accédez à l'onglet **Résultats**, où vous pouvez consulter les résultats de la proposition de subvention présentée par l'agence.
4. Sélectionnez le fichier PDF pour afficher la lettre de résultats et le résumé de l'évaluation du mérite, le cas échéant.

Home > Opportunities > Ecology and Evolution of Infectious Diseases (EIID) > Proposal

Number: GPR0001337 Created: 2d ago Updated: 2d ago

Exploring the Impact of Climate Change on Zoonotic Disease Spread Actions

Grant program	Organization	Contact	Submission date	Proposal status
Ecology and Evolutio...	Stanford University	Alyssa Reed	2024-12-03 20:24	Submitted

Results Proposal Activity Attachments

Congratulations! You have been awarded funding. Please review the attached award notice carefully. To proceed, you must acknowledge receipt of this notice by March 1, 2025, at 11:59 PM PST.

Results letter.pdf Download

Letter date: 2025-02-01
Sender: Sienna Powell

Merit review summary.pdf Download

Letter date: 2025-02-01
Sender: Sienna Powell

resultsletter.pdf 1 of 1 Download Search

servicenow Notice of Award
NSF 24-592 | Ecology and Evolution of Infectious Diseases
2025-02-01

<p>Applicant information Alyssa Reed, Professor Stanford University 450 Jane Stanford Way Stanford, CA 94305-200</p>	<p>Agency Information Scientific Government Agency Sienna Powell 123 Agency Avenue New York, NY, 09873</p>
---	---

Dear Alyssa Reed,

On behalf of Scientific Government Agency, it is my pleasure to inform you that we have decided to award your project proposal. We believe that your project has the potential to make a significant impact and we are confident that our partnership will help bring about positive change. Below is the preliminary information about your award.

Project name: Exploring the Impact of Climate Change on Zoonotic Disease Spread		
Requested budget total: \$20,000 USD	Award budget total: \$20,000 USD	Response deadline: 2025-03-01 11:59:00

Please log in to your portal to confirm your interest in this award by this deadline. If you are still interested in the award, our agency will reach out to you to begin the contracting process.

Once again, congratulations on this well-deserved grant award. We are proud to support your efforts and look forward to working with you towards achieving our shared goals.

Decline
Acknowledge

Ici, vous avez la possibilité de refuser ou de reconnaître le prix à la date indiquée.

Accepter ou refuser une subvention

En tant que demandeur sur le portail de gestion des subventions, vous pouvez consulter les conditions de votre subvention et choisir d'accepter ou de refuser la subvention.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le portail de gestion des subventions, accédez à **Mes propositions > Soumis**.
2. Sélectionnez le programme de subventions pour lequel vous souhaitez accepter ou refuser la bourse.
3. Accédez à l'onglet **Résultats**, où vous pouvez consulter les résultats de la proposition de subvention présentée par l'agence.
4. Sélectionnez **Reconnaître** pour accepter l'attribution de la subvention ou **Refuser** pour la refuser.

Utiliser le Business Location Service Portal dans Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez utiliser le Business (Agency) Location Service Portal (BLSP), disponible avec l'application, comme guichet unique pour gérer les emplacements d'agences Services digitaux pour le secteur public internes et externes.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle `sn_customerservice.svc_location_manager`, `sn_customerservice.svc_location_manager_contributor` ou administrateur, vous pouvez utiliser la page Portail de services d'emplacement business (agence) pour :

- Obtenez une vue à 360° de l'emplacement d'une agence.
- Ajouter et gérer des membres de l'agence.
- Soumettez des tickets contre les emplacements des agences ou les services publics d'une organisation de service.
- 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.
Base de connaissances	Cliquer sur Base de connaissances dans l'en-tête vous redirige vers la page <code>kb_home</code> . 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 de l'agence, aux services reçus et aux éléments de base d'installation.
Menu de profil	Cliquez sur votre photo de profil pour afficher votre profil ou pour vous déconnecter.
Rechercher	Vous permet de rechercher des articles et des demandes d'assistance. Entrez un terme de recherche et cliquez sur Rechercher pour afficher les résultats de recherche.
Parcourir les services	Cliquez sur Parcourir les services pour signaler un problème ou demander un service. Utilisez le service pour enregistrer un membre 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 la vue à 360° de l'emplacement de l'agence. Utilisez la fonctionnalité pour :

Service Portal Business Location (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Ajoutez un membre à un emplacement d'agence. • Signaler des tickets au nom d'un emplacement d'agence. • Signaler les tickets relatifs aux services reçus d'un emplacement d'agence spécifique. • Signaler les tickets relatifs aux services publics proposés dans 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 portail de services d'emplacement d'agence :

- Inscrire et affecter des membres du personnel à un emplacement d'agence
- Signaler des tickets au nom d'un emplacement d'agence
- Signaler des tickets pour des services reçus d'un emplacement d'agence spécifique
- Signaler des tickets concernant des services publics proposés dans un emplacement d'agence particulier
- Accéder aux articles de la base de connaissances et aux questions fréquemment posées

Utiliser des Playbooks pour Services digitaux pour le secteur public

Un playbook fournit aux agents de services gouvernementaux des conseils étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande de service public. Utilisez les Playbooks pour répondre aux demandes de licence et d'autorisation, aux documents gouvernementaux et à d'autres informations publiques, ou aux demandes de services non urgents.

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 accomplir. 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. Lorsque vous utilisez un playbook, vous pouvez :

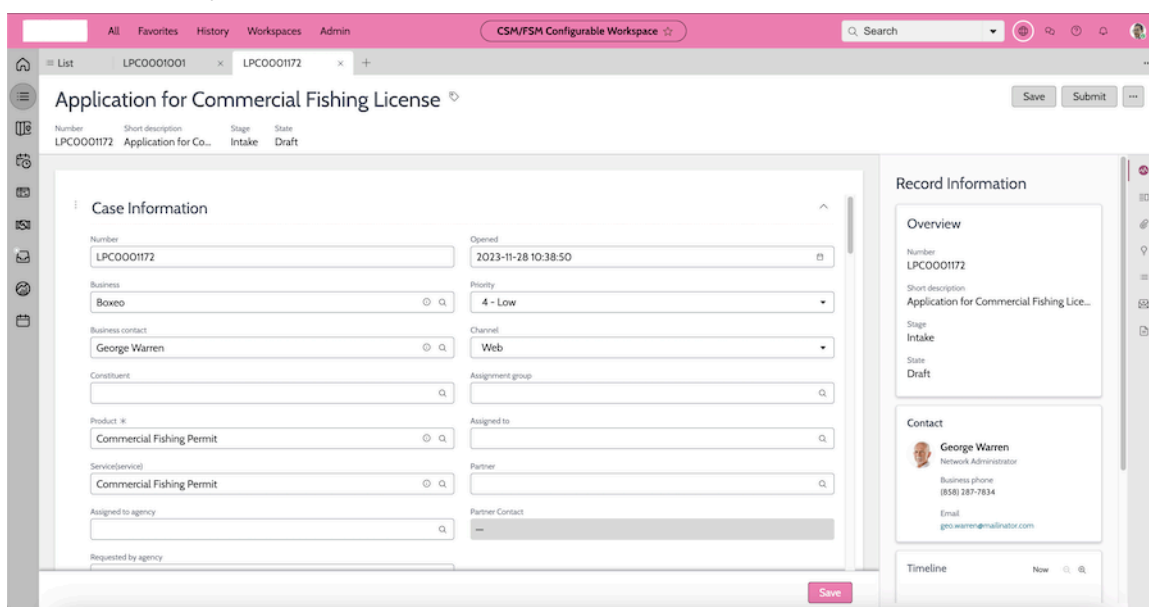
- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail pour terminer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.

Les applications suivantes sont disponibles avec Services digitaux pour le secteur public vous permettant de créer et d'utiliser des playbooks :

- Gestion des subventions
- Playbook sur les avantages sociaux
- Playbook pour les licences et les autorisations
- Information Request Playbook
- Playbook de demande de service

Le playbook correspondant à chaque type de ticket apparaît automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsque vous créez un ticket de demande de service public en tant qu'agent dans le Espace de travail configurable de CSM, ou lorsqu'un membre envoie une demande via le Portail des services publics.

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



Traduction automatique

Étapes du Playbook

Chaque playbook contient quatre étapes (réception, examen, processus et décision) et plusieurs activités à chaque étape. Vous trouverez ci-dessous un diagramme illustrant le workflow du playbook de base. Ce workflow peut être modifié pour correspondre à un cas d'utilisation de demande de service public spécifique, en fonction des offres de votre agence.

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

Étapes du Playbook

Tâche	Description
Admission	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.

Étapes du Playbook (suite)

Tâche	Description
Processus	Vous guide à travers les activités pour l'exécution de demande.
Décision	Capture et communique la décision et toutes les informations justificatives au membre et à tout autre agent ou partie impliquée.

Mise en page du playbook

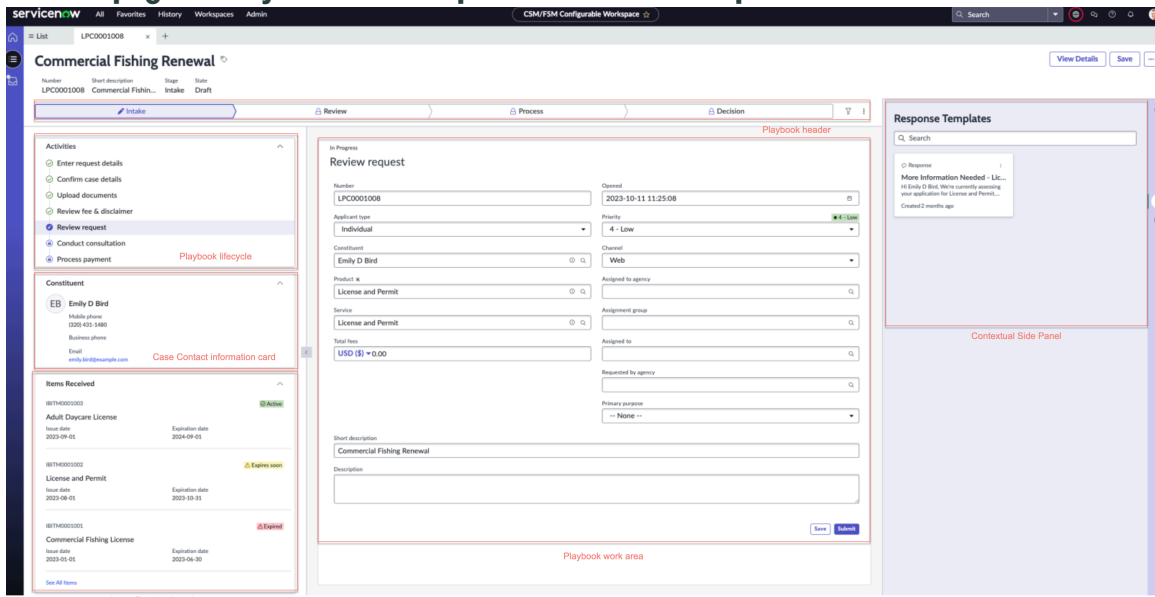
Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, la zone de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

La vue d'activité par défaut pour les playbooks est Services digitaux pour le secteur public la vue de l'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 les tâches de ticket au premier plan de la zone de travail du playbook pendant que vous travaillez dessus.

La mise en page du playbook basé 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 de l'état d'avancement actuel de ce processus. Les agents peuvent utiliser le sélecteur d'étape pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu'ils travaillent sur des tickets.
- Enregistrez des informations sur le côté gauche de la page, telles que les informations de contact 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 le processus



La table suivante répertorie les composants présentés dans l'espace de travail Playbook.

Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	<ul style="list-style-type: none"> • S'affiche en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontale qui affiche la progression dans les étapes du playbook. • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions du playbook qui vous permet de sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.
Cycle de vie Playbook	<ul style="list-style-type: none"> • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape. • La mise en page horizontale des étapes vous permet de développer ou de réduire la liste complète des activités de l'étape en cours.
Espace de travail du playbook	<ul style="list-style-type: none"> • Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.
Panneau latéral contextuel	<ul style="list-style-type: none"> • Apparaît sur le côté droit du playbook. • Comprend les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Flux d'activité de ticket ou de tâche de ticket. ○ Informations du 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	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées de l'électeur ou de l'entreprise qui a soumis la demande. • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Carte de carte de demande de service	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Playbook de demande de service</i> seulement • Nouveau composant de la mise en page du playbook basé 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 des éléments reçus	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Playbook pour les licences et les autorisations</i> seulement • S'affiche sur le côté gauche du playbook. • Affiche les licences/autorisations actives, expirées et arrivant à échéance prochainement, ainsi que le temps restant pour chacune d'elles.

Services digitaux pour le secteur public Playbooks

La Services digitaux pour le secteur public plateforme comprend les playbooks suivants :

Playbook sur les avantages sociaux

L'application Playbook sur les avantages sociaux fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de prestations sociales 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 pour 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 d'avantages sociaux prédéfinies que les membres et les entreprises peuvent choisir sur le portail de services pour gouvernement.
- Modèle de données extensible via les définitions de service.

Playbook pour les licences et les autorisations

L'application Playbook pour les licences et les autorisations fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de licence et d'autorisation 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 pour 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 licence et d'autorisation prédéfinies que les membres et les entreprises peuvent choisir sur le Government Service Portal.
- Modèle de données extensible via les définitions de service.

Information Request Playbook

L'application Information Request Playbook fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes d'enregistrements publics et d'informations 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 portail de services pour gouvernement
- Processus de workflow automatisé que les agents utilisent pour résoudre les demandes d'informations plus rapidement et plus 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.

Playbook de demande de service

L'application Playbook de demande de service fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de service non urgentes 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 portail de services pour gouvernement
- Processus de workflow automatisé que les agents utilisent pour résoudre plus rapidement et plus efficacement les demandes de service non urgentes.
- 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 l'installation et la configuration de Playbooks pour Services digitaux pour le secteur public, reportez-vous à la section [Configurer Services digitaux pour le secteur public](#).

Utiliser Gestion des subventions

Si vous êtes une agence gouvernementale, vous pouvez utiliser Gestion des subventions pour Services digitaux pour le secteur public mettre en place et attribuer des subventions, les demander, ou les deux.

Les subventions sont des fonds financiers accordés à des individus ou à des organisations dans un but particulier, généralement pour financer des initiatives qui servent le bien public.

Gestion des subventions est une application packagée, avec des playbooks et des workflows intégrés pour prendre en charge le portefeuille de subventions d'un organisme à plusieurs niveaux.

Les workflows d'un type de ticket et les activités que vous devez effectuer pour résoudre ces tickets sont décrits dans le playbook. À l'aide d'un playbook, vous pouvez visualiser l'ensemble du cycle de vie du workflow de Gestion des subventions configuration.

Configuration du programme de gestion des subventions Étapes du playbook

Une annonce de subvention est une sollicitation officielle émise par un organisme de financement. Il détaille les objectifs, les critères d'admissibilité, les montants de financement et les procédures de demande pour une possibilité de financement spécifique. Gestion des subventions Program Setup Playbook accompagne les gestionnaires du programme de subventions tout au long du processus de création et de création d'une annonce de programme de subventions.

Gestion des subventions Program Set Up vous permet de configurer et de gérer des programmes de subventions avec des étapes guidées pour créer, publier et gérer différents programmes de subventions sous votre agence, en veillant à protéger les informations sensibles avec la gestion des accès basée sur les rôles.

Comme les autres Services digitaux pour le secteur public playbooks, ce playbook contient quatre étapes et plusieurs activités dans chaque étape. Cependant, comme ce manuel est conçu spécifiquement pour que les gestionnaires de programmes de subventions créent de nouveaux programmes de subventions nets, il guide le gestionnaire de programme tout au long du processus de création d'un programme de subventions, de la définition des détails clés à la définition du budget et des jalons, jusqu'à sa publication sur le portail des subventions de l'agence.

Chaque programme de subvention crée un enregistrement de modèle de produit.

Gestion des subventions Les étapes de configuration du programme sont répertoriées dans le tableau suivant.

Étapes du Playbook

Tâche	Description
Définir un programme	Définissez les détails clés concernant le programme de subventions. Les agences établissent les jalons, les membres de l'équipe de programme interne, les critères d'éligibilité, les budgets et les mesures de performance clés. Les gestionnaires du programme de subventions définissent les dates d'échéance de l'examen du mérite, le cadre d'examen, la rubrique de notation et l'équipe d'examen interne.
Créer une annonce de programme	Élaborez l'annonce du programme. Définissez les formulaires, les termes et conditions, les catégories de budget requis et le point de contact externe. Vous donne l'occasion d'examiner les détails de la subvention.
Configurer l'application	Un gestionnaire de programme de subventions prépare une demande, qui comprend les critères d'éligibilité et de sélection, la collecte de données sur

Étapes du Playbook (suite)

Tâche	Description
	les candidats, les limites budgétaires et d'autres informations cruciales.
Publier l'opportunité	Définissez les dates d'annonce, de retrait et de clôture des propositions, et publiez l'annonce du programme sur le portail de gestion des subventions.

Étapes du Playbook d'admission et de sélection de la gestion des subventions

Le flux de travail des demandes de subventions fournit Services digitaux pour le secteur public Gestion des subventions un processus structuré pour gérer les demandes de subvention depuis la soumission pour la phase préalable à l'attribution.

Gestion des subventions Le flux de proposition contient quatre étapes et plusieurs activités à chaque étape. Grâce à une configuration d'admission guidée, y compris des fonctionnalités d'enregistrement, de CV et d'exportation, Gestion des subventions Admission et sélection vise à simplifier la recherche, la demande et le suivi des subventions, avec des outils permettant aux agents de rationaliser la sélection des demandes.

Les Gestion des subventions étapes de réception et de sélection sont énumérées dans le tableau suivant.

Étapes du Playbook

Tâche	Description
Admission	Définissez les détails clés concernant le programme de subventions. Les candidats soumettent les formulaires requis et leur éligibilité est vérifiée.
Filtrer	Élaborez l'annonce du programme. Sert de point de contrôle pour la vérification de l'éligibilité et vous donne l'occasion d'examiner les détails de la subvention.
Évaluation	Définir les PME externes pour examiner et noter les propositions de subvention. Superviser les notes d'évaluation du mérite, suivre l'état d'évaluation, mettre à jour ou réaffecter les évaluateurs pour déterminer les recommandations de financement. Approuvez la demande d'un réviseur de refuser la tâche de révision qui lui a été affectée. Surveiller, examiner et gérer les demandes de subvention notées et préparer une proposition de financement en allouant un budget. Sélectionnez les propositions de

Étapes du Playbook (suite)

Tâche	Description
	financement ou rejetez-les en fournissant des justifications.
Décision	<p>Les organismes procèdent aux décisions d'attribution et aux notifications une fois les sélections effectuées, et l'annonce de l'attribution est publiée sur le portail de gestion des subventions.</p> <p>Les gestionnaires de programmes de subventions peuvent créer des documents de résultats qui sont utilisés pour informer les candidats de l'état d'octroi de leur proposition de subvention. Les candidats peuvent accéder à la lettre de résultats sur le portail et reconnaître ou refuser le prix. Capturez le résultat de la proposition et fermez l'enregistrement.</p>

Étapes du Playbook des propositions de subventions

Une proposition de subvention est la soumission officielle préparée par un individu, un organisme à but non lucratif ou une organisation à la recherche de financement pour un projet ou une initiative spécifique. Le Gestion des subventions flux de travail fournit aux agents un manuel qui les guide étape par étape dans l'examen, la notation et la décision sur les propositions soumises par des personnes à un programme de subvention spécifique qui a été mis à disposition. Les termes « proposition » de subventions et « demande » de subventions sont utilisés de manière interchangeable.

Étapes du Playbook

Tâche	Description
Admission	Définissez les détails clés concernant le programme de subventions. Les candidats soumettent les formulaires requis et leur éligibilité est vérifiée.
Filtrer	Élaborez l'annonce du programme. Sert de point de contrôle pour la vérification de l'éligibilité et vous donne l'occasion d'examiner les détails de la subvention.
Évaluation	<p>Définir les PME externes pour examiner et noter les propositions de subvention. Superviser les notes d'évaluation du mérite, suivre l'état d'évaluation, mettre à jour ou réaffecter les évaluateurs pour déterminer les recommandations de financement. Approuvez la demande d'un réviseur de refuser la tâche de révision qui lui a été affectée.</p> <p>Surveiller, examiner et gérer les demandes de subvention notées et préparer une</p>

Étapes du Playbook (suite)

Tâche	Description
	proposition de financement en allouant un budget. Sélectionnez les propositions de financement ou rejetez-les en fournissant des justifications.
Décision	<p>Les organismes procèdent aux décisions d’attribution et aux notifications une fois les sélections effectuées, et l’annonce de l’attribution est publiée sur le portail de gestion des subventions.</p> <p>Les gestionnaires de programmes de subventions peuvent créer des documents de résultats qui sont utilisés pour informer les candidats de l’état d’octroi de leur proposition de subvention. Les candidats peuvent accéder à la lettre de résultats sur le portail et reconnaître ou refuser le prix. Capturez le résultat de la proposition et fermez l’enregistrement.</p>

Créer un programme de subventions à l’aide de la configuration du programme de gestion des subventions pour Services digitaux pour le secteur public

En tant que gestionnaire de programme de subventions auprès d’une agence de services gouvernementaux, utilisez la configuration du Services digitaux pour le secteur public Gestion des subventions programme pour créer un programme de subventions ou en créer un à partir d’une configuration existante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Espace de travail configurable de CSM*.
2. Accédez à la **Listes** > **Programmes de subventions** et choisissez **Nouveau**.
Ici, vous avez la possibilité de créer un programme à partir du modèle par défaut ou de commencer par copier les données et les configurations d’un programme de subvention existant.
 - Pour créer un programme de subvention sans utiliser de configurations préexistantes, choisissez **Nouveau**.
 - Pour copier les données et les configurations d’un programme de subvention préexistant, choisissez **Créer un programme à partir d’un programme existant**. Choisissez le programme existant dans le menu déroulant et sélectionnez **Continuer**.

Vous pouvez déterminer les champs à copier dans le nouvel enregistrement du programme de subventions, ainsi que les champs dans les enregistrements connexes, y compris les champs par défaut. Vous pouvez facilement ajouter ou supprimer des champs.

Un nouveau programme de subvention est créé dans la table Programme de subvention (sn_svc_appl_pgm_mg_grant_program) et le playbook est déplacé à l’étape Définir le programme.

3. Sur le formulaire, renseignez les détails du programme de subvention et choisissez **Marquer comme terminé** pour passer à l’activité suivante.

Un enregistrement de modèle de produit, un enregistrement de définition de service et un brouillon d'élément de contenu du playbook ont été créés pour le programme de subventions.

4. Définissez les membres de votre équipe d'agence interne qui sont responsables de ce programme de subvention, puis passez à l'activité suivante en choisissant **Enregistrer**, puis **Marquer comme terminé**. Ces membres sont différents des points de contact que les candidats potentiels peuvent contacter pendant la phase de demande de subvention. Vous ajoutez des points de contact publics dans une étape ultérieure, à l'aide des contacts existants de cette liste.
5. Définissez le budget total du programme, y compris l'allocation des prix et les catégories budgétaires. Fournir des informations sur l'attribution et le budget du programme. Définissez comment le budget du programme de subventions est réparti entre différentes catégories. Ces informations sont utilisées pour gérer le programme et sont publiées dans le cadre de la sollicitation et de la proposition.
6. Définissez tous les jalons clés internes ou externes de votre programme, puis choisissez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
Les jalons peuvent être modifiés pendant toute la durée du programme.
7. Définissez la date d'échéance pour les tâches d'évaluation du mérite et sélectionnez le cadre d'évaluation du mérite et la rubrique de notation à utiliser pour ce programme.
Pour créer un cadre de travail de notation :
 - a. Choisissez **Ouvrir la liste des cadres de travail**.
 - b. Choisissez **Nouveau** et entrez le nom et la description.
 - c. Choisissez **Soumettre** et choisissez le nouveau cadre de travail dans le champ **Examiner le cadre de travail**.
8. Choisissez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
9. Définissez les utilisateurs qui examineront et noteront les propositions pour ce programme, puis choisissez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.

Vous pouvez mettre à jour les groupes d'examineurs pendant toute la durée du programme, si nécessaire.
10. Sélectionnez les modèles de lettre de résultats à utiliser pour informer les candidats de leurs résultats pour ce programme et choisissez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
11. Configurez les détails de l'annonce avec les informations qui doivent être affichées sur la page d'annonce d'opportunité du programme qui est affichée pour les candidats potentiels.
Vous devez fournir une image de bannière, un résumé de la subvention, un résumé de l'admissibilité et une description de la subvention.

i Remarque :

Les informations saisies dans l'activité de programme Définir apparaissent également dans l'annonce du programme.

12. Choisissez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
13. Ajoutez des membres de votre équipe interne qui peuvent être contactés par les demandeurs de subvention. Ces utilisateurs et leurs coordonnées sont affichés publiquement sur la page d'annonce.
14. Ajoutez des ressources qui fournissent des informations supplémentaires sur ce programme, son agence de parrainage, son impact ou tout autre détail susceptible d'aider les demandeurs de subvention à mieux comprendre cette opportunité.
15. Choisissez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
16. Sélectionnez l'arbre de décision guidée à utiliser dans l'outil d'évaluation de pré-éligibilité du candidat, affiché avant le début de sa proposition.

Pour créer un questionnaire de pré-éligibilité, choisissez **Ouvrir la liste Arbres de décision** et suivez les invites. Pour plus d'informations sur la création d'une arborescence de décision d'éligibilité pour , reportez-vous [Configurer les questions de pré-éligibilité dans Gestion des subventions](#) à Gestion des subventions.

17. Sélectionnez le cadre de politique conditionnelle (PACE) à utiliser pour sélectionner les propositions de subvention.
18. Choisissez le formulaire d'informations sur le candidat que le candidat doit voir dans la section Saisir les informations sur le candidat de sa proposition.
Pour créer un formulaire **d'informations sur le candidat, choisissez Ouvrir le générateur de formulaires** et suivez les instructions.
19. **Facultatif** : Sélectionnez le type de personnel requis pour le demandeur à inclure dans la section Ajouter du personnel clé de sa proposition.
Les candidats peuvent également inclure du personnel supplémentaire de leur choix.
20. Sélectionnez les documents budgétaires et les sous-totaux budgétaires cumulatifs que les demandeurs doivent fournir dans la section « Ajouter un budget de proposition » de leur proposition.
21. Choisissez comment les candidats doivent fournir la description de leur proposition et le nombre minimum d'objectifs qu'ils doivent fournir dans l'activité « Ajouter une description de la proposition ».
22. Sélectionnez les formulaires PDF et autres documents supplémentaires qu'un candidat doit inclure dans la section Ajouter les formulaires obligatoires de sa proposition.
Au moins un document est requis pour terminer cette activité. Vous pouvez également créer de nouveaux documents ou modifier des documents existants.
23. Sélectionnez une évaluation de la conformité que les demandeurs doivent effectuer dans la section Entrer les renseignements sur la conformité de leur proposition.
Les évaluations de la conformité des propositions ne peuvent prendre en charge que :
 - Questions à choix unique et de type zone de texte
 - Questions conditionnelles supplémentaires basées sur des réponses à choix unique

Pour créer un formulaire de conformité, vous pouvez utiliser la fonctionnalité Évaluation intelligente. Pour plus d'informations sur la fonction d'évaluation intelligente, reportez-vous à la section [Configurer le moteur d'évaluation intelligente pour Gestion des subventions](#).
24. Sélectionnez les termes et conditions que le demandeur doit voir dans la section « Signer et soumettre » de sa proposition, puis choisissez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
Pour créer une liste de termes et conditions, ouvrez la liste des termes et conditions.
25. Prévisualisez l'annonce publiée, puis choisissez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
26. Prévisualisez le contenu de la proposition tel qu'il est affiché par les candidats sur le portail, puis choisissez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
27. Soumettez une demande à l'équipe interne du programme ou au directeur du programme de subventions pour examiner et approuver la proposition de subvention et choisissez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
28. Publiez immédiatement le programme de subvention ou programmez la date à laquelle vous souhaitez que le programme soit affiché en direct.
Configurez les détails suivants :

- **Date de suppression de l'annonce** : date à laquelle l'octroi ou l'élément de catalogue est supprimé de la page d'annonce.
- **Date de clôture** de la proposition : date à laquelle la proposition est clôturée.

29. Créez l'élément de catalogue de subvention et publiez la subvention sur le portail Gestion des subventions en choisissant Publier.

Gérer les demandes de subvention à l'aide du playbook de demande de subvention

Vous pouvez utiliser le playbook de proposition de subvention pour examiner les informations fournies par le candidat ainsi que d'autres documents pertinents. Créez et affectez des tâches d'évaluation du mérite, allouez des budgets et proposez des financements.

i Remarque :

Vérifiez que la Gestion des subventions proposition, qui est distincte de l'application Services digitaux pour le secteur public principale, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer Gestion des subventions pour Services digitaux pour le secteur public](#).

Le workflow de demande de subvention fournit un processus structuré pour gérer les demandes de subvention depuis la soumission pour la phase de pré-attribution. Cela commence par la réception des propositions, où les candidats soumettent les formulaires requis et où l'éligibilité est vérifiée. La phase d'examen et d'évaluation comprend une sélection initiale, des évaluations techniques et une notation pour déterminer les recommandations de financement. Une fois les sélections effectuées, les agences procèdent aux décisions d'attribution et aux notifications. Par défaut, les étapes suivantes sont disponibles dans le Gestion des subventionsEspace de travail configurable de CSM.

- Admission
- Filtrer
- Évaluation
- Décision

Étapes d'un playbook de demande de subvention

L'expérience de playbook de proposition de subvention commence par l'étape d'admission. Cette étape est l'étape par défaut du playbook pour un nouveau ticket de demande de programme de subvention. Utilisez cette étape du playbook pour recueillir des informations clés sur le demandeur, le projet, le budget et le financement demandés, ainsi que d'autres documents pertinents pour le projet. Vous pouvez également demander au demandeur des renseignements supplémentaires sur le projet proposé ou d'autres données liées à la conformité.

Le playbook se poursuit avec l'étape Écran. À ce stade, en tant que gestionnaire ou directeur du programme de subventions, vous pouvez examiner les détails de la proposition et les documents requis de la proposition. Après avoir vérifié les documents, vous pouvez vous attribuer la proposition et soit la rejeter, soit la faire passer à l'étape d'évaluation.

Le playbook se poursuit avec l'étape d'évaluation. À cette étape, le gestionnaire du programme de subventions sélectionne un groupe d'examen et crée des tâches d'examen du mérite pour chaque personne du groupe. Le gestionnaire du programme de subventions suit les examens de la proposition, en surveillant l'état, le marqueur de score et le temps restant pour terminer la tâche d'examen. Lorsque l'évaluation du mérite est terminée et que la proposition de subvention est notée et classée, l'activité d'évaluation du mérite se termine automatiquement et passe à l'activité **Construire la proposition de financement**.

Les renseignements sur le financement sont mis à jour en fonction des commentaires et des soumissions des évaluateurs du mérite. Les demandes de subvention sont comparées, les budgets sont alloués et le gestionnaire du programme de subventions soumet des propositions de financement au directeur du programme de subventions pour approbation supplémentaire ou refuse la proposition avec les raisons. L'état des propositions est mis à jour pour refléter les décisions du directeur du programme de subventions et les candidats sont informés du résultat.

La dernière étape est l'étape de décision. À ce stade, vous pouvez créer des documents de résultats qui sont utilisés pour rédiger des lettres informant les candidats des résultats, avec des options de modèle pour l'attribution, le rejet (non éligible) et le rejet (refus). Le candidat peut choisir de reconnaître le prix ou de le refuser. Le résultat est ensuite enregistré et l'affaire est classée.

Terminer l'étape d'admission dans Gestion des subventions

Terminez l'étape d'admission comme première étape dans la gestion d'une proposition de subvention à l'aide du Gestion des subventions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À cette étape, un candidat initie un dossier pour une proposition dans le cadre d'un programme de subvention spécifique. Chaque programme est configuré par le gestionnaire du programme de subventions, qui définit un ensemble de règles d'admissibilité. Les candidats sont tenus de répondre à ces questions dans le cadre du processus de candidature.

Procédure

1. Dans le portail de gestion des subventions, accédez à **Afficher les opportunités > Tous**, puis sélectionnez le programme de subventions auquel le demandeur souhaite présenter une demande.
2. Sélectionnez **Appliquer maintenant**.
3. Confirmez l'éligibilité du demandeur en répondant aux questions d'admissibilité.

Si le demandeur n'est pas admissible, un message indiquant « Vous pourriez ne pas être admissible » s'affiche. Les candidats ont la possibilité de revoir et de mettre à jour leurs réponses.

4. Sélectionnez **Commencer la demande** pour créer un dossier pour la proposition de subvention.
5. Entrez les détails du demandeur et de l'organisation qui soumet la proposition, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.
6. **Facultatif** : Ajoutez un représentant autorisé pour agir en tant que signataire pour votre organisation.

(Optional) Le contact professionnel peut ajouter un contact existant dans le champ **Individuel** . Les contacts professionnels existants ne peuvent être ajoutés que s'ils sont déjà associés à l'entreprise/à l'organisation. Vous pouvez créer de nouveaux contacts en ajoutant leurs détails dans le formulaire. Cela créera un nouveau contact professionnel, qui pourra être approuvé par un administrateur à une étape ultérieure de la demande. Vous pouvez ajouter plusieurs représentants à la demande ou laisser cette section vide.

7. Entrez les informations de la proposition et sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Champ	Description
Titre du projet	Entrez le titre du projet proposé.
Résumé du projet	Fournir un résumé du projet.
Date de début de financement proposée	Sélectionnez la date de début prévue pour le financement dans l'entrée du calendrier.
Date de fin de financement proposée	Sélectionnez la date de fin prévue de la période de financement. Cette date doit être chronologiquement postérieure à la date de début.

8. Ajoutez au moins un objectif de projet.
Un récit détaillé peut être saisi dans le texte ou fourni via un téléchargement de fichier.
9. Créez un livrable.
10. Ajoutez le personnel clé requis à la candidature.
11. Fournissez des informations sur le budget qui sera utilisé pour votre projet, y compris les allocations et les documents pertinents.
Saisissez le budget total requis dans le champ Total du budget demandé. Le montant saisi ne peut pas dépasser la limite fixée par le gestionnaire du programme de subventions. Allouez un budget pour chaque catégorie sous Totaux budgétaires cumulés. La somme des montants de la catégorie doit correspondre au total du budget demandé. Une fois que les montants cumulés des catégories correspondent au total du budget demandé, le budget total alloué apparaît en vert.
12. Chargez tout autre document requis.
13. Téléchargez toutes les lettres d'intention, protocoles d'entente ou autres documents pertinents qui démontrent des partenariats ou des collaborations pour votre projet.
14. Ajoutez des pièces jointes facultatives pour fournir un contexte supplémentaire du projet proposé, telles que des annexes, des images et des données étendues.
Vous pouvez laisser cette section vide.
15. Examinez la demande dans son intégralité et corrigez toute erreur avant de la soumettre.
Vous pouvez modifier les informations des activités précédentes en sélectionnant l'icône en forme de crayon en regard de chaque activité. Vous pouvez exporter les détails de l'application au format PDF à l'aide du bouton **Exporter**.
16. Signez la proposition de subvention.
La signature du demandeur peut être dactylographiée ou dessinée. Les termes et conditions peuvent également être modifiés et ajustés.
17. Sélectionnez **Soumettre** pour l'acheminer vers l'agent et le faire passer à l'étape **de filtrage**.
Le ticket passe à l'étape **Examen** et l'étape **d'admission** est marquée comme terminée.

Terminer l'étape Écran dans Gestion des subventions

Terminez l'étape Écran en tant que deuxième étape de la gestion d'une proposition de subvention à l'aide du Gestion des subventions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À ce stade, en tant que gestionnaire ou directeur du programme de subventions, vous pouvez examiner les détails de la proposition et les documents requis de la proposition.

Après avoir vérifié les documents, vous pouvez vous attribuer la proposition et soit la rejeter, soit la faire passer à l'étape d'évaluation. Les détails du ticket saisis par le membre à l'étape d'admission sont affichés à l'agent dans une vue en accordéon pour une expérience d'examen complète.

Procédure

1. Examinez les renseignements recueillis à l'étape de réception et confirmez qu'ils sont complets et exacts.

Si l'agent sélectionne le ticket à partir d'une file d'attente non affectée, il voit l'option **Me l'affecter**, qui met à jour l'état du ticket de **Nouveau** à **Filtrage**. Si le ticket est affecté automatiquement, il voit l'option **Marquer comme terminé**.

2. Corrigez toute erreur avant de soumettre la demande, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**. Sélectionnez l'icône en forme de crayon pour revenir à une activité de l'étape d'admission qui doit être corrigée. Si la proposition doit être rejetée, sélectionnez **Rejeter la demande** pour mettre à jour l'état du ticket de **Nouveau** à **Échec du filtrage**, en le déplaçant directement vers Décision.
3. Examinez les résultats de la vérification de l'admissibilité et sélectionnez **Marquer comme terminé** s'il n'y a aucun changement à apporter.
En fonction des réponses fournies, le système détermine si le demandeur répond aux critères d'admissibilité et le classe comme admissible ou non admissible. Les résultats sont consolidés et affichés dans cette étape pour que l'agent les examine.
4. Passez en revue la liste des contacts saisis dans l'activité **Ajouter des représentants autorisés**.
La liste des contacts s'affichera uniquement si le contact n'existe pas déjà dans le système et qu'une demande d'approbation de contact est maintenant acheminée vers l'administrateur, qui peut accepter ou refuser via l'espace de Gestion des subventions travail. Le ticket se poursuit une fois que l'administrateur a répondu à la demande. Cette activité est automatiquement ignorée s'il n'y a pas de nouveaux contacts à approuver. Pour en savoir plus sur l'approbation d'une demande d'enregistrement d'un contact, reportez-vous à la section [Approuver l'inscription d'un nouveau contact professionnel ou d'une nouvelle organisation dans le portail de gestion des subventions](#).
5. **Facultatif** : Si la demande d'approbation est rejetée, vous pouvez examiner les motifs qui sous-tendent le rejet, et soit :
 - Fermez le ticket en sélectionnant **Rejeter la demande**, en déplaçant l'état du ticket sur **Échec du filtrage** et l'étape sur **Décision**. L'état de la tâche de ticket pour l'activité Approuver les nouveaux contacts est déplacé vers **Fermé**.
 - Apportez des modifications et demandez de nouvelles approbations. Des modifications peuvent être apportées à l'activité **Ajouter un représentant autorisé**, et la nouvelle demande d'approbation sera envoyée.
6. **Facultatif** : Si la demande d'approbation est approuvée, sélectionnez **Marquer comme terminé** pour fermer la tâche de ticket ou **Rejeter l'application** pour rejeter l'application et fermer le ticket.
7. Examinez et vérifiez les fichiers et les pièces justificatives joints à la demande.
Ici, vous pouvez marquer des documents pour une vérification plus approfondie, demander des documents supplémentaires ou fermer le ticket en le déplaçant directement vers Décision.
8. Sélectionnez **Marquer comme terminé** une fois que tous les documents ont été vérifiés et que tous les documents marqués ont été résolus.
9. Sélectionnez **Passer à l'évaluation** une fois la sélection terminée.

Résultats

Le ticket est maintenant passé à l'étape **d'évaluation**.

Terminer l'étape d'évaluation

Terminez l'étape d'évaluation comme votre troisième étape dans la gestion d'une demande de subvention à l'aide du Gestion des subventions.


Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'évaluation comprend deux tâches : Effectuer les évaluations du mérite et Construire la proposition de financement, À l'étape de l'évaluation, le gestionnaire du programme de subventions supervise, suit et gère les évaluations de la proposition.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM**.
2. Accédez à la **Listes > Propositions de subventions** et sélectionnez **Mes propositions de subvention**.
3. Sélectionnez la proposition de subvention et accédez à **Évaluation**.
4. Dans la tâche **Effectuer un ou plusieurs examens du mérite**, sélectionnez le groupe d'examineurs dans la liste déroulante et sélectionnez **Créer des tâches**.
Une tâche de révision est créée pour chacun des réviseurs du groupe de révision sélectionné. Les groupes d'examineurs sont créés par le gestionnaire du programme de subventions à l'étape de la configuration de la subvention.
5. Examinez ou modifiez les réviseurs et sélectionnez **Mettre à jour les tâches de révision**.
Le gestionnaire du programme de subventions peut modifier le groupe d'examineurs à tout moment avant la fin d'une tâche d'examen.
6. Affectez les tâches de révision et informez les réviseurs sélectionnés en sélectionnant les tâches de révision et en sélectionnant **Tâches de mise en production**.
L'état des tâches de révision sélectionnées est maintenant En cours et les réviseurs reçoivent des notifications sur le Portail de services de réviseur.
7. Examinez et gérez les tâches d'évaluation du mérite dans les propositions de subvention en sélectionnant **Afficher tous les évaluateurs de ce programme** et passez à la vue de l'espace de travail en sélectionnant l'icône Détails de l'enregistrement .
8. Repassez toutes les tâches de révision sélectionnées à l'état Brouillon en sélectionnant **État de réinitialisation**.
Si l'un des évaluateurs du groupe refuse l'évaluation, le gestionnaire du programme de subventions en est informé et peut soit annuler cette évaluation, soit déplacer la tâche d'évaluation à l'étape suivante. Le gestionnaire du programme de subventions attribue également un nouveau groupe d'examen, ce qui redémarre le processus d'examen.

Lorsque toutes les tâches de révision sont terminées, le playbook passe automatiquement à la tâche **Générer une recommandation de financement**.

Le gestionnaire du programme de subventions peut suivre l'évolution de l'état du financement et consulter le budget demandé, le budget alloué et le classement en fonction de la notation de l'évaluation du mérite.
9. Dans la tâche **Créer une proposition de financement**, examinez et gérez les propositions de financement en sélectionnant **Afficher la proposition de financement**.
Toutes les propositions notées apparaissent dans l'onglet **Proposition de financement**, ainsi que les classements et les détails budgétaires.
10. Dans la liste des propositions notées, sélectionnez une ou plusieurs propositions pour effectuer l'une de ces actions :

- Refuser le financement et fournir une raison en sélectionnant **Proposer un refus**.
 - Consultez la page de proposition de financement à partir de laquelle vous pouvez allouer un budget, soumettre les propositions et informer le directeur du programme de subvention pour approbation supplémentaire en sélectionnant **Ajouter à la proposition**
- 11.** En tant que directeur du programme de subventions, consultez les propositions de financement dans le Espace de travail configurable de CSM **Liste > Mes approbations**.
- 12.** Dans la liste des propositions de financement disponibles, en tant que directeur du programme de subventions, sélectionnez une ou plusieurs propositions pour effectuer l'une ou l'autre de ces actions :
- Refusez le financement et indiquez un motif en sélectionnant **Rejeter**.
 - Attribuez la subvention en sélectionnant **Approuver**.

Résultats

Lorsque le directeur du programme de subventions approuve la demande de financement, l'étape de l'évaluation est terminée et la demande de subvention passe à l'étape de la décision.

Terminer l'étape Décision dans Gestion des subventions

Terminez l'étape Décision comme dernière étape dans la gestion d'une demande de subvention à l'aide du Gestion des subventions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La décision se compose de deux tâches : créer des documents de résultats et enregistrer le résultat. À l'étape de la décision, le gestionnaire du programme de subventions crée des lettres ou des modèles de documents qui sont utilisés pour informer les candidats de l'état de leur proposition, et les candidats peuvent consulter leurs résultats et reconnaître ou refuser la subvention accordée.

Procédure

- 1.** Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM**.
- 2.** Accédez à la **Listes > Propositions de subventions** et sélectionnez **Mes propositions de subvention**.
- 3.** Sélectionnez la proposition de subvention et accédez à **Décision**.
- 4.** Dans la tâche **Créer une lettre de résultats**, sélectionnez l'onglet **Lettre de résultats** et saisissez les détails tels que les dates, le délai de réponse et le motif de la décision.
Les lettres de résultats sélectionnées par le gestionnaire du programme de subventions pendant l'étape de configuration sont mises à jour et prêtes à être envoyées.
- 5.** Mettez à jour le résumé de l'examen du mérite en sélectionnant l'onglet **Résumé de l'examen du mérite**.
Ce n'est que si une proposition est refusée ou attribuée que le **résumé de l'évaluation du mérite** est disponible.
- 6.** Mettez à jour les modèles de documents sélectionnés en sélectionnant **Mettre à jour le document**.
- 7.** Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Les lettres de résultats sont créées et complétées, et le playbook passe automatiquement à la tâche **Enregistrer le résultat**. La proposition de subvention passe de l'état Brouillon à l'état Prêt pour la publication.

8. Dans la tâche **Enregistrer le résultat** , affichez la liste de toutes les propositions pour le programme de subvention ainsi que les numéros de tâche pour chacun des enregistrements de proposition de subvention dans l'onglet **Avis de résultat** en sélectionnant Afficher l'enregistrement du **programme**.

9. Sélectionnez Résultats de mise en production.

Vous ne pouvez publier les résultats que si toutes les propositions de subvention sont à l'état Prêt pour la publication. Les tâches passent de l'état Prêt pour la mise en production à l'état Fermé, et un e-mail est envoyé au demandeur au sujet des résultats. Le candidat peut consulter les résultats en se connectant au portail des candidats et en reconnaissant ou en refusant le prix avant la date limite.

Dans la tâche **Résultat de l'enregistrement** , le code de résolution est rempli automatiquement en fonction de l'état de l'attribution, par exemple :

- Inéligible
- Refusé par une agence
- Aucune réponse du candidat
- Attribution authentifiée
- Attribution refusée par un candidat

Le résultat de la demande de subvention est enregistré et fermé.

10. Saisissez les notes de résolution et sélectionnez **Fermer**.

À l'aide de Portail de services de réviseur

Le portail de services aux évaluateurs est accessible aux évaluateurs du mérite pour examiner les tâches d'évaluation du mérite qui leur ont été attribuées. Les évaluateurs peuvent examiner les informations sur la proposition de subvention disponibles dans différents onglets du portail et noter la proposition. Les notes sont basées sur le cadre d'examen et la rubrique sélectionnés par le gestionnaire du programme de subventions lors de la mise en place du programme.

Le portail de services aux évaluateurs externes est à la disposition des agents externes ou des évaluateurs pour qu'ils puissent consulter leurs tâches d'évaluation du mérite et noter les propositions de subvention. Les notes générées sont basées sur le cadre d'examen et la rubrique de notation sélectionnés par le gestionnaire du programme de subventions lors de la configuration du programme. À partir du portail de services aux évaluateurs, les évaluateurs du mérite peuvent soumettre des notes ou refuser l'examen en fournissant des motifs appropriés. Le gestionnaire du programme de subventions est informé des décisions de l'évaluateur du mérite dans le portail de gestion des subventions.

Examiner et noter une proposition de subvention à l'aide du Portail de services pour les évaluateurs

En tant qu'examineur du mérite, vous pouvez examiner les propositions de subvention pour en vérifier la faisabilité, l'impact et l'alignement avec les objectifs du programme de subvention. Les évaluateurs peuvent ensuite noter les propositions dans le cadre de l'étape d'évaluation à l'aide du portail de services aux Services digitaux pour le secteur public Gestion des subventions évaluateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les évaluateurs peuvent ensuite noter les propositions dans le cadre de l'étape d'évaluation à l'aide du portail de services aux Services digitaux pour le secteur public Gestion des subventions évaluateurs.

Procédure

1. Connectez-vous au portail de services de réviseur.

Toutes les tâches de révision apparaissent sous **Mes tâches de révision** avec l'état de la tâche, le score et la date de la dernière mise à jour.

- Pour afficher vos tâches de révision, accédez à **Mes tâches > Mes revues**.
- Pour afficher les tâches de révision d'un programme de subvention spécifique auquel vous participez, accédez à **Mes tâches > Mes programmes de subventions**.

2. Sélectionner un avis Développez les catégories sous l'onglet **Notation** .

Le score est l'onglet par défaut qui s'affiche. Sélectionnez d'autres onglets pour afficher des informations sur la proposition de subvention.

3. Sélectionnez un score dans la liste déroulante et fournissez des commentaires sur les justifications, les forces et les préoccupations pour chacune des catégories, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Pour plus d'informations sur la rubrique de notation, sélectionnez l'article de la base de connaissances répertorié sous **Rubrique**.

4. Sélectionnez **Soumettre** pour terminer la révision ou sélectionnez **Refuser la révision** et indiquez un motif.

L'évaluation est terminée avec succès et le statut de la tâche d'examen est mis à jour à **Terminé**, ainsi que le score, déclenchant une notification au gestionnaire du programme de subventions.

Résultats

La proposition est maintenant acheminée au gestionnaire du programme de subventions pour une évaluation plus approfondie, et ils sont en mesure d'approuver ou de refuser la proposition.

Créer une proposition de financement pour un programme de subventions à l'aide du Playbook de proposition de subventions

En tant que gestionnaire de programme de subventions, vous pouvez créer une proposition de financement pour un programme de subventions directement dans l'espace de travail Subventions après la notation des propositions et la partager avec le directeur du programme de subventions pour confirmation finale.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après que les propositions de subvention soient notées par les évaluateurs du mérite.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM > Liste**.

2. Sélectionner **Programmes de subventions > Mes programmes de subventions > .**

3. Sélectionnez le programme de subvention pour lequel vous souhaitez créer une proposition de financement, une fois que les propositions ont été notées.

4. Sélectionnez les propositions que vous souhaitez financer.

Accès à toutes les informations pertinentes, y compris les scores finaux, les budgets demandés, le classement, etc. Toute proposition de subvention non sélectionnée dans cette activité sera automatiquement marquée comme « Proposer un refus ».

i Remarque :

Le gestionnaire du programme de subventions a également la possibilité d'élaborer la proposition de financement en déterminant les propositions à refuser. Pour ce faire, sélectionnez les propositions que vous souhaitez refuser individuellement ou par le biais d'une action groupée.

5. Ajoutez les applications souhaitées à la proposition et définissez la récompense monétaire pour chacune. Au fur et à mesure que vous mettez à jour les chiffres, les graphiques d'allocation de budget et de type de candidat se mettent à jour instantanément, fournissant une représentation visuelle en temps réel de chaque sélection.
6. Sélectionnez **Soumettre la proposition** pour l'acheminer au directeur du programme de subventions pour examen.
7. Expliquez pourquoi les propositions sélectionnées devraient être financées. La proposition de financement est maintenant soumise et en attente d'approbation. Vous pouvez toujours afficher les propositions notées et accéder au bac à sable de la proposition de financement, mais la plupart des champs sont en lecture seule.
8. Le cas passe à l'étape de la décision une fois que la proposition de financement a été approuvée. Sinon, le cas est renvoyé au gestionnaire du programme de subventions, qui peut soumettre à nouveau une proposition de financement modifiée.

Ajouter des points de contact à un programme de subventions

En tant qu'agent ou gestionnaire, vous pouvez ajouter des membres de votre équipe de programme interne à une liste de points de contact pour permettre aux demandeurs de subvention de les contacter. Cette liste est affichée sur la page d'annonce du programme de subventions.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ajout d'une personne créera un enregistrement d'affectation de ressource dans lequel le champ Ressource (user_resource) est une référence à un enregistrement d'utilisateur (sys_user). La référence du rôle de ressource sera ajoutée à la liste des points de contact.

Pour vous assurer qu'un utilisateur peut être ajouté comme point de contact, assurez-vous que l'utilisateur dispose du rôle **pps_resource** et d'un enregistrement de profil de l'employé (sn_employee_profile). Pour en savoir plus sur la création d'un profil d'employé, consultez la rubrique .

i Remarque :

Les points de contact ne peuvent être ajoutés qu'à partir de l'enregistrement de liste de l'équipe interne. Pour ajouter des membres à l'enregistrement de liste d'équipes interne, reportez-vous à la section [Créer un programme de subventions à l'aide de la configuration du programme de gestion des subventions pour Services digitaux pour le secteur public](#).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM > Liste**.
2. Sélectionner **Programmes de subventions > Mes programmes de subventions > .**
3. Accédez à la **Tous > Rôles des ressources utilisateur**.

4. Ajoutez un enregistrement pour l'utilisateur souhaité et définissez le rôle de ressource sur **Point de contact**.
5. Vérifiez que l'utilisateur apparaît dans l'enregistrement du resource_role point de contact, ainsi que dans l'activité du playbook de proposition.

Utiliser Playbook sur les avantages sociaux

Si vous êtes agent ou gestionnaire de tickets d'avantages sociaux, vous pouvez utiliser le Playbook sur les avantages sociaux pour Services digitaux pour le secteur public pour gérer et résoudre les demandes d'avantages sociaux.

Le s'affiche Playbook sur les avantages sociaux automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsque vous créez un ticket de demande d'avantages sociaux 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 accomplir. 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. Lorsque vous utilisez un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail 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 pour un type de ticket et les activités dont vous avez besoin pour résoudre ces tickets se trouvent dans le playbook. À l'aide d'un playbook, vous pouvez visualiser l'ensemble du cycle de vie du workflow de demande d'informations.

Étapes du Playbook

Comme les autres Services digitaux pour le secteur public playbooks, ce playbook contient quatre étapes (réception, révision, processus et décision) et plusieurs activités dans chaque étape. Vous trouverez ci-dessous un diagramme illustrant le flux de travail de base Playbook sur les avantages sociaux . Ce workflow peut être modifié par un administrateur pour correspondre à un cas d'utilisation spécifique des avantages sociaux.

Les Playbook sur les avantages sociaux étapes sont répertoriées dans le tableau suivant.

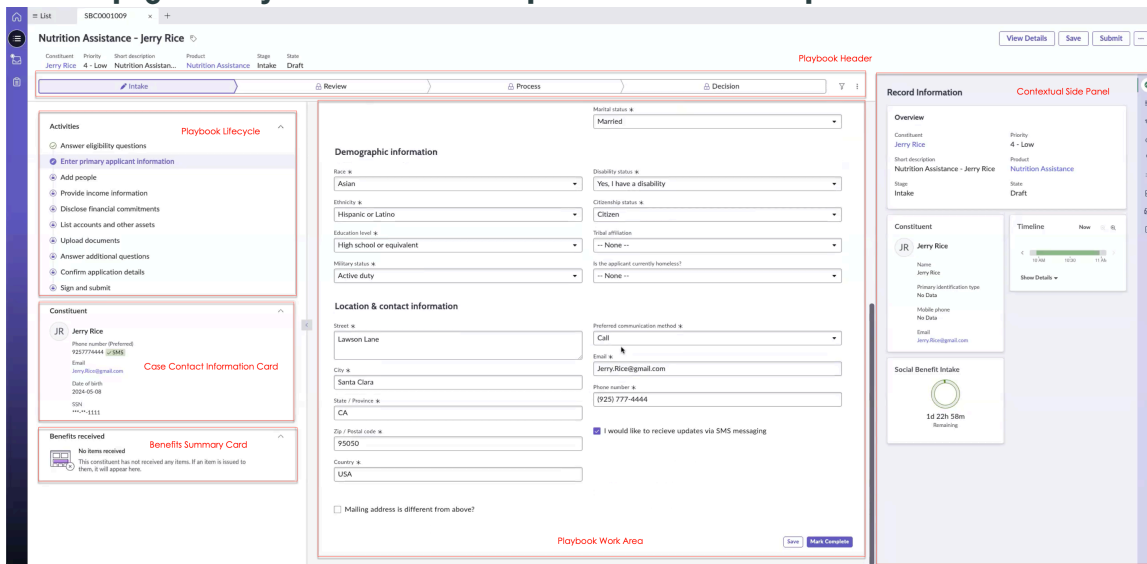
Étapes du Playbook

Tâche	Description
Admission	Vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement en capturant les détails de la demande d'avantages sociaux et en l'affectant à l'agent approprié.
Revue	Sert de point de contrôle pour la vérification de l'éligibilité et vous donne l'occasion d'examiner les détails du ticket.
Processus	Vous guide à travers les activités relatives à l'exécution de la demande d'avantages sociaux.
Décision	Capture et communique la décision et les prochaines étapes à l'utilisateur final et à tout autre agent ou partie impliquée.

Mise en page du playbook

La figure suivante montre les composants que vous pouvez voir dans l'espace de Playbook sur les avantages sociaux travail.

Mise en page de Playbook avec la vue Expérience basée sur le processus



Traduction automatique

Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	<ul style="list-style-type: none"> • S'affiche en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontale qui affiche la progression dans les étapes du playbook. • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions du playbook qui vous permet de sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.
Cycle de vie Playbook	<ul style="list-style-type: none"> • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape. • La mise en page horizontale des étapes vous permet de développer ou de réduire la liste complète des activités de l'étape en cours.
Espace de travail du playbook	<ul style="list-style-type: none"> • Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Panneau latéral contextuel	<ul style="list-style-type: none"> • Apparaît sur le côté droit du playbook. • Comprend les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Flux d'activité de ticket ou de tâche de ticket. ◦ Informations du 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	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées de l'électeur ou de l'entreprise qui a soumis la demande. • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche la méthode de communication préférée indiquée par le demandeur. • Permet à un agent de démarrer un brouillon d'e-mail directement à partir de l'espace de travail Playbook en sélectionnant l'adresse e-mail du candidat. • Affiche le type d'identité fourni par le demandeur, soit le NSS, soit le permis de conduire, soit Medicare, soit le numéro d'identification national.
Carte des éléments reçus	<ul style="list-style-type: none"> • S'affiche sur le côté gauche du playbook. • Affiche les licences/autorisations actives, expirées et arrivant à échéance prochainement, ainsi que le temps restant pour chacune d'elles.
Carte de politique PACE	<ul style="list-style-type: none"> • S'affiche dans le panneau latéral contextuel pendant l'activité Proposer une décision de l'étape du processus. • Fournit aux agents des informations supplémentaires sur les critères d'éligibilité via un lien vers un article de la base de connaissances correspondant contenant le texte intégral de la politique.

Résoudre un ticket d'avantages sociaux à l'aide de Playbook sur les avantages sociaux

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

i Remarque :

Vérifiez que l'application Playbook sur les avantages sociaux, qui est distincte de l'application Services digitaux pour le secteur public principale, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer et configurer l'application Playbook sur les avantages sociaux](#).

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'agent de service gouvernemental dans le Playbook sur les avantages sociaux Espace de travail configurable de CSM.

- Admission
- Revue
- Traitement
- Décision

Étapes du ticket dans Playbook sur les avantages sociaux

L'expérience Playbook sur les avantages sociaux commence par l'étape **d'admission**. Cette étape est l'étape par défaut du playbook pour un nouveau ticket de demande d'avantages sociaux.

Utilisez cette étape du playbook pour recueillir et confirmer des informations sur le demandeur, le programme d'avantages sociaux demandé et si le demandeur est éligible à ce type de programme d'avantages sociaux. Vous pouvez également demander des informations supplémentaires au demandeur à ce stade, télécharger des documents supplémentaires, ajouter des bénéficiaires supplémentaires et planifier un entretien, si nécessaire.

Si le cas a été soumis par un membre par l'intermédiaire du Portail des services publics, il sera en mesure de télécharger des documents, d'examiner les avantages proposés et de répondre aux demandes d'entrevue avant que l'affaire ne se poursuive. À la fin de l'étape d'admission, les agents doivent examiner et vérifier les informations fournies avant de poursuivre.

Le playbook se poursuit avec l'étape **d'examen**. À cette étape, les agents doivent examiner et vérifier les informations fournies, vérifier les pièces justificatives et les informations d'identification (et les marquer pour le suivi), vérifier les demandes en double et organiser tous les entretiens nécessaires à l'approbation du programme d'avantages sociaux. Vous pouvez faire passer le ticket à l'étape suivante lorsque tous les documents ont été vérifiés et qu'il n'existe aucune tâche de ticket en attente.

Le Playbook poursuit avec l'étape **du processus**. À ce stade, l'agent propose sa décision. Le ticket peut ensuite être acheminé vers un agent de niveau supérieur, qui peut évaluer l'ensemble de la demande, créer des tâches de ticket supplémentaires, demander ou effectuer des entretiens supplémentaires, ajouter ou demander des informations supplémentaires, ou simplement approuver ou refuser en fonction des informations fournies. Une fois que les demandes d'informations supplémentaires et les tâches de ticket ouvertes sont terminées et que tous les agents ont pris une décision, le ticket passe à l'étape **Décision**.

La dernière étape est Playbook sur les avantages sociaux l'étape de **décision**, où l'état de la décision est transmis à l'électeur. Le statut de la demande de prestations sociales est changé en **Accordé**, et le programme de prestations sociales peut être acheminé vers l'électeur. Une notification est envoyée au demandeur via le Portail des services publics, lui indiquant que sa demande a été approuvée.

Terminer l'étape d'admission dans Playbook sur les avantages sociaux

Terminez l'étape d'admission comme première étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook sur les avantages sociaux.

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 l'Espace de travail configurable de CSM accédez à **Listes > Avantages sociaux > Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un ticket.
3. Sélectionnez **Créer un ticket**.
Ouvre Playbook sur les avantages sociaux et lance la première activité pour recueillir les détails de la demande et déterminer l'éligibilité aux avantages sociaux offerts par votre agence.
4. Sur la carte d'activité Répondre aux questions d'éligibilité, confirmez l'éligibilité du demandeur à l'aide des questions d'éligibilité, puis sélectionnez **Vérifier l'éligibilité**.
La carte de prestations affichera l'éligibilité possible à chacune des prestations sociales offertes par l'agence. Un agent peut examiner les détails du ticket pour prendre une décision finale.
5. Si le demandeur est éligible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, sélectionnez **Commencer la demande**.
Si le demandeur n'est pas admissible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, la demande ne peut pas aller de l'avant. La carte des avantages affiche les autres programmes d'avantages sociaux auxquels le demandeur peut être admissible, en plus ou à la place de l'avantage associé à la demande actuellement ouverte.
6. Sur le formulaire, remplissez les champs avec les informations personnelles et financières du demandeur principal, y compris le SSN, les informations démographiques, l'emplacement et les coordonnées.
7. **Facultatif** : Cochez la case si le client a indiqué qu'il préférerait être contacté par SMS.
8. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
9. **Facultatif** : Ajouter toute personne qui bénéficierait aussi des avantages outre le demandeur principal. Vous pouvez en ajouter plusieurs. Les personnes apparentées peuvent inclure les conjoints, les personnes à charge, les enfants, les membres du ménage ou toute personne susceptible de recevoir des prestations en plus du demandeur principal.
10. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
11. **Facultatif** : Si un membre du ménage du demandeur a une source de revenus, sélectionnez **Oui**, et remplissez les champs sur le formulaire.
Si personne dans le ménage du demandeur n'a de source de revenu, sélectionnez **Non**.
12. **Facultatif** : Si un membre du ménage du demandeur a des contributions avant impôts sur l'un de ses revenus courants, sélectionnez **Oui** et entrez toutes les contributions avant impôts qui affectent le revenu du ménage du demandeur.
Si personne dans le ménage du demandeur n'a de contributions avant impôts, sélectionnez **Non**.
13. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
14. **Facultatif** : Si un membre du ménage du demandeur a des dépenses ou des engagements financiers, sélectionnez **Oui**.
Si aucun membre du ménage du demandeur n'a de dépenses ou d'engagements financiers, sélectionnez **Non**.
15. **Facultatif** : Renseignez les champs du formulaire, en le faisant pour chaque poste de dépense.

Vous pouvez en ajouter plusieurs. Sélectionnez **Ajouter un élément** pour ajouter plusieurs dépenses à la liste.

16. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
17. Si un membre du ménage du demandeur possède des comptes, des actifs ou des ressources financiers, sélectionnez **Oui** et, sur le formulaire, remplissez les champs.
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Sélectionnez **Ajouter un élément** pour ajouter plusieurs dépenses à la liste. Si personne dans le ménage du demandeur ne possède de comptes, d'actifs ou de ressources financiers, sélectionnez **Non**.
18. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
19. Téléchargez tous les documents justificatifs qui vérifient l'identité du demandeur et de toutes les parties liées, ou qui fournissent un contexte supplémentaire pour leur demande.
Un dossier est créé avec les informations que l'agent a fournies sur le demandeur jusqu'à présent, et est maintenant renvoyé au demandeur via le Portail des services publics. Là, ils peuvent télécharger tous les documents d'identité, les informations d'identification ou les pièces justificatives nécessaires à leur demande. L'affaire se poursuit une fois que le demandeur a téléchargé ces documents. La documentation requise varie selon la demande.
20. Une fois que le candidat a téléchargé les documents justificatifs via le Portail des services publics, examinez la ou les pièces jointes et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
21. Sur le formulaire, sélectionnez les options qui décrivent le mieux les antécédents criminels du demandeur, ses préférences en matière de communication et ses besoins en matière d'accessibilité.
22. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
23. Examinez la demande dans son intégralité et corrigez toute erreur avant de la soumettre.
24. Sélectionnez **Demander une signature** pour demander une signature au membre via l'activité **Signer et soumettre** sur le Portail des services publics.
Si le membre ne répond pas, vous pouvez faire passer cette demande directement à l'étape **Décision**, où le ticket peut être fermé.
Une fois que le membre a terminé l'activité **Signer et soumettre** via le Portail des services publics, le ticket passe automatiquement à l'activité suivante.
25. **Facultatif** : Sélectionnez **Postuler maintenant** pour utiliser les informations de la demande actuelle pour postuler à d'autres programmes de prestations sociales auxquels le demandeur pourrait être éligible.
Vous pouvez en demander plusieurs. Chaque nouvelle application s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur. L'option de création d'un ticket ajouté expire au bout d'un certain temps.
Un ticket de prestations sociales enfant est ajouté au ticket de la demande de prestations initiale, et la carte de prestations est mise à jour en fonction de l'état de la nouvelle demande.
26. **Facultatif** : Sélectionnez **Ignorer** pour ignorer cette activité.
L'état du ticket de la demande d'avantages supplémentaires devient « Non soumis ». Il n'est plus possible de créer un nouveau ticket et de l'ajouter à l'application principale.
27. Sélectionnez **Marquer comme terminé** une fois les demandes souhaitées soumises.
Le ticket passe à l'étape **Examen** et l'étape **d'admission** est marquée comme terminée.

Terminer l'étape Examiner dans Playbook sur les avantages sociaux

Terminez l'étape Examen en tant que deuxième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook sur les avantages sociaux.

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 renseignements recueillis à l'étape de réception et confirmez qu'ils sont complets et exacts.

Si l'agent sélectionne le ticket à partir d'une file d'attente non affectée, il voit l'option **Me l'affecter**. Si le ticket est affecté automatiquement, il voit l'option **Marquer comme terminé**.

2. Corrigez toute erreur avant de soumettre la demande, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**. Sélectionnez l'icône en forme de crayon pour revenir à une activité de l'étape d'admission qui doit être corrigée.
3. Vérifiez qu'il n'y a pas de demandes d'avantages en double pour le demandeur principal, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.
4. Examinez et vérifiez les fichiers et les pièces justificatives joints à la demande. Ici, vous pouvez marquer des documents pour une vérification plus approfondie, demander des documents supplémentaires ou fermer le ticket en le déplaçant directement vers Décision.
5. Sélectionnez **Marquer comme terminé** une fois que tous les documents ont été vérifiés et que tous les documents marqués ont été résolus.
6. Sélectionnez une date et une heure dans le menu déroulant pour recommander un créneau d'entretien si un entretien est nécessaire pour traiter la candidature, puis sélectionnez **Demander un entretien**. L'entretien est maintenant acheminé vers le candidat, qui peut accepter, rejeter ou répondre à la demande d'entretien via le Portail des services publics. L'affaire se poursuit une fois que le demandeur a répondu à la demande. Si un entretien n'est pas nécessaire, sélectionnez **Ignorer**.
7. Sélectionnez **Passer à Processus** une fois l'entretien terminé.

Résultats

Le ticket est maintenant déplacé vers l'étape **Processus**.

Terminer l'étape du processus dans Playbook sur les avantages sociaux

Terminez l'étape Processus en tant que troisième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook sur les avantages sociaux.

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 l'évaluation de l'admissibilité calculée automatiquement et la carte récapitulative des avantages, qui utilise les informations de la demande comme entrée pour fournir des conseils sur le montant des prestations auxquelles un demandeur peut être admissible. Ce moteur utilise des informations telles que le revenu total du ménage, les actifs possédés, les dépenses, etc. comme entrées dans le calcul.
2. Sélectionnez **Accorder** ou **Refuser** dans la liste déroulante Décision proposée pour proposer une décision concernant le dossier des prestations sociales du demandeur.
3. Saisissez une justification pour la décision proposée dans la zone de description, puis sélectionnez **Proposer une décision**. Le ticket est maintenant acheminé vers un agent d'approbation. L'étape du processus se terminera automatiquement une fois la décision approuvée.

Résultats

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

Terminer l'étape Décision dans Playbook sur les avantages sociaux

Terminez l'étape Décision comme votre dernière étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook sur les avantages sociaux.

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. Saisissez le code de résolution et la cause.
2. Saisissez des notes de résolution décrivant la décision pour le demandeur ou d'autres utilisateurs de la liste de surveillance du ticket.
3. Cochez la case Ajouter **des notes de résolution aux commentaires** si ces notes doivent être affichées au demandeur.
4. Sélectionnez **Fermer** pour fermer et résoudre le ticket.
Une notification est envoyée au demandeur pour l'informer que la demande est terminée.

Ajouter un bénéficiaire à une demande de prestations sociales dans Playbook sur les avantages sociaux

En tant qu'agent, vous pouvez ajouter plusieurs bénéficiaires à une demande existante de prestations sociales. Les demandeurs, ou les représentants d'un demandeur, peuvent également ajouter des bénéficiaires supplémentaires à une demande par l'intermédiaire du Portail des services publics. Les bénéficiaires sont des personnes qui partagent le ménage ou qui ont un lien de parenté avec le demandeur et qui bénéficieront de l'aide fournie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans l'Espace de travail configurable de CSM accédez à **Listes > Avantages sociaux > Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un ticket.
3. Sélectionnez **Créer un ticket**.
4. Sur la carte d'activité Répondre aux questions d'éligibilité, confirmez l'éligibilité du demandeur à l'aide des questions d'éligibilité, puis sélectionnez **Vérifier l'éligibilité**.
5. Si le demandeur est éligible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, sélectionnez **Commencer la demande**.
6. Sur le formulaire, remplissez les champs avec les informations personnelles et financières du candidat principal, y compris le SSN, les informations démographiques, l'emplacement et les coordonnées, puis sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
7. Ajouter toute personne qui bénéficierait aussi des avantages outre le demandeur principal.
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Les personnes apparentées peuvent inclure les conjoints, les personnes à charge, les enfants, les membres du ménage ou toute personne susceptible de recevoir des prestations en plus du demandeur principal.
8. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Utiliser Playbook pour les licences et les autorisations

Si vous êtes un agent ou un gestionnaire de tickets de licences et d'autorisations, vous pouvez utiliser le pour Services digitaux pour le secteur public pour gérer et résoudre les demandes de licences et d'autorisationsPlaybook pour les licences et les autorisations.

Un playbook vous fournit des conseils étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande de licence et d'autorisation.

Le s'affiche Playbook pour les licences et les autorisations 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 accomplir. 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. Lorsque vous utilisez un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail 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 pour un type de ticket et les activités dont vous avez besoin pour résoudre ces tickets se trouvent dans le playbook. À l'aide d'un playbook, vous pouvez visualiser l'ensemble du cycle de vie du workflow de demande d'informations.

Étapes du Playbook

Comme les autres playbooks PSDS, ce playbook contient quatre étapes (c.-à-d. réception, examen, processus et décision) et plusieurs activités dans chaque étape. Vous trouverez ci-dessous un diagramme illustrant le workflow de base du playbook pour les licences et les autorisations. 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.

Étapes du Playbook

Tâche	Description
Admission	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 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 relatives à l'exécution de la demande de licence et d'autorisation.
Décision	Capture et communique les documents et les informations au membre et à tout autre agent ou partie impliquée.

Mise en page du playbook

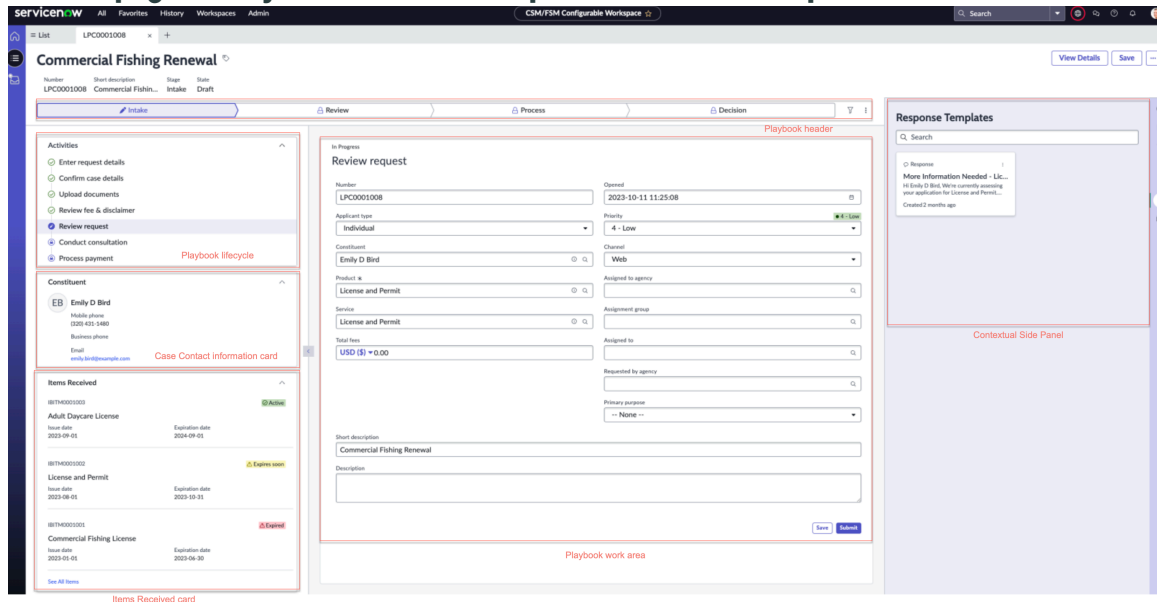
Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, la zone de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

La vue d'activité Playbook pour les licences et les autorisations par défaut est la vue de l'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 les tâches de ticket au premier plan de la zone de travail du playbook pendant que vous travaillez dessus.

La mise en page du playbook basé 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 de l'état d'avancement actuel de ce processus. Les agents peuvent utiliser le sélecteur d'étape pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu'ils travaillent sur des tickets.
- Enregistrez des informations sur le côté gauche de la page, telles que les informations de contact qui sont toujours disponibles.
- Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel pris en charge par le composant d'enregistrements connexes dynamiques.

Mise en page de Playbook avec la vue Expérience basée sur le processus



Traduction automatique

La table suivante répertorie 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	<ul style="list-style-type: none"> • S'affiche en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontal qui affiche la progression dans les étapes du playbook.

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions du playbook qui vous permet de sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.
Cycle de vie Playbook	<ul style="list-style-type: none"> • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape. • La mise en page horizontale des étapes vous permet de développer ou de réduire la liste complète des activités de l'étape en cours.
Espace de travail du playbook	<ul style="list-style-type: none"> • Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.
Panneau latéral contextuel	<ul style="list-style-type: none"> • Apparaît sur le côté droit du playbook. • Comprend les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Flux d'activité de ticket ou de tâche de ticket. ○ Informations du 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 des éléments reçus	<ul style="list-style-type: none"> • S'affiche sur le côté gauche du playbook. • Affiche les licences/autorisations actives, expirées et arrivant à échéance prochainement, ainsi que le temps restant pour chacune d'elles.

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 pour effectuer les tâches et activités nécessaires pour résoudre des types spécifiques de tickets.

i Remarque :

Vérifiez que l'application Playbook pour les licences et les autorisations , qui est distincte de l'application Services digitaux pour le secteur public principale, 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 de service gouvernemental dans le Playbook pour les licences et les autorisations Espace de travail configurable de CSM.

- Admission
- Revue
- Traitement
- Décision

Étapes du 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 à l'autorisation. Vous pouvez également demander des informations supplémentaires au demandeur à ce stade, charger des documents supplémentaires, ajouter des commentaires supplémentaires, ajouter des parties liées et planifier une consultation via les notes de travail.

Si le ticket a été soumis par un membre via le Portail des services publics, celui-ci sera en mesure de télécharger des documents et d'examiner les frais et clauses de non-responsabilité associés à la demande de licence ou d'autorisation avant que le litige ne se poursuive. À la fin de l'étape d'admission, les agents doivent saisir les détails du paiement qui a été traité ou annulé.

Le playbook se poursuit avec l'étape **d'examen** . À ce stade, vous pouvez effectuer le dépannage initial du ticket, vérifier les pièces justificatives et les informations d'identification, et configurer toutes les inspections nécessaires pour l'approbation de la licence ou de l'autorisation. Vous pouvez faire passer le ticket à l'étape suivante lorsque des détails sont fournis dans les notes de travail sur les inspections (ordres de travail ouverts ou travaux effectués pendant) ou la vérification des documents.

Le Playbook poursuit avec l'étape **du processus** . À ce stade, le ticket peut être acheminé vers un agent de niveau supérieur, qui peut évaluer l'ensemble 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 les demandes d'informations supplémentaires et les tâches de ticket ouvertes terminées, le ticket est déplacé vers l'activité **Proposer une décision** . Des informations supplémentaires peuvent être demandées au 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 l'étape de Playbook pour les licences et les autorisations **décision**. À l'étape de la décision, l'état de la licence ou de l'autorisation passe à **Accordé**, et la licence ou l'autorisation peut être générée et acheminée à l'utilisateur final. 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 fournie via le Portail des services publics.

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 d'autorisation peut également être approuvée ou refusée sous condition. L'agent peut en spécifier la raison dans les notes de travail.

Terminer l'étape d'admission dans Playbook pour les licences et les autorisations

Terminez l'étape d'admission comme première étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du 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 l'Espace de travail configurable de CSM accédez à **Listes > Demandes de licence et d'autorisation > 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**.
Ouvrez Playbook pour les licences et les autorisations et lancez la première activité de collecte des détails de la demande.
5. Sur la carte d'activité Saisir les détails de la demande, confirmez l'éligibilité du demandeur et sélectionnez **Continuer**.
6. Renseignez les champs avec les coordonnées du demandeur et les détails de la demande.
7. Sous Représentation, cochez la case **Demandant au nom de quelqu'un d'autre**.
8. Saisissez le nom de l'électeur ou de l'entreprise au nom duquel le demandeur soumet la demande, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :

Tous les codemandeurs de licence ou d'autorisation doivent avoir un compte de contact professionnel associé à votre entreprise pour être inclus dans une demande de licence ou d'autorisation. Chaque contact peut créer un compte en s'inscrivant sur le Portail des services publics, ou un agent de service gouvernemental peut créer un enregistrement de contact professionnel pour lui. Pour en savoir plus sur la manière 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 la section [Créer un compte de contact professionnel à partir des données de demande de licence ou d'autorisation](#).

- 9. Facultatif :** Sélectionnez tous les modules complémentaires, tels que les approbations de permis.
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Le prix de la licence ou de l'autorisation 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'utilisateur ou le demandeur est exempté de frais, cochez la case **Exonération des frais** et saisissez une justification pour demander une exemption pour lui.
- 11.** Sélectionnez **Soumettre** pour passer à l'activité suivante.
- 12.** Ajoutez des parties liées 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 sur le Portail des services publics 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 liée, ou qui fournissent un contexte supplémentaire à votre demande.
Un ticket est créé avec les informations sur la demande de licence ou d'autorisation et toutes les parties connexes, et est maintenant acheminé vers le membre via le , où il peut télécharger tous les documents d'identité, les informations d'identification Portail des services publics ou les pièces justificatives requises pour cette demande de licence/d'autorisation. L'affaire se poursuit une fois que le membre a téléchargé ces documents. La documentation requise varie selon la demande.
- 15.** Une fois que le membre a téléchargé les documents justificatifs, examinez la ou 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 au membre via le , où il peut charger les documents justificatifs de l'exonération Portail des services publics des frais, le cas échéant, ou toute autre pièce justificative requise 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 clauses de non-responsabilité, le ticket est placé dans la file d'attente, où il peut être récupéré par un autre agent de votre agence, qui examinera la demande et proposera des options de rendez-vous pour la consultation sur la licence ou l'autorisation.
- 17.** Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour confirmer que vous avez examiné la demande.
- 18.** Entrez les heures disponibles dans les notes de travail.
- 19.** Sélectionner **Planifier une consultation**
Le cas est à nouveau acheminé à l'électeur via le , où il peut accepter ou rejeter les heures proposées pour une consultation ou une inspection d'entretien Portail des services publics.
- 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 **Basculer sur Révision**.
Le ticket passe à l'étape **Examen** et l'étape **d'admission** est marquée comme terminée.

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

Terminez l'étape Examen en tant que deuxième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du 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 de frais.
L'estimateur des 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 remplit les conditions requises pour bénéficier d'une dispense de frais, saisissez ces informations 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** afin d'envoyer l'estimation des frais au demandeur.

Cette activité sera automatiquement marquée comme terminée une fois que le demandeur aura approuvé les frais, et le ticket sera déplacé vers l'activité Traitement du paiement.
8. Vérifiez que le paiement a été envoyé, puis sélectionnez **Passer à Traitement**.
L'étape d'examen est maintenant terminée et le ticket est passé à l'étape Processus.

Terminer l'étape du processus dans Playbook pour les licences et les autorisations

Terminez l'étape Processus en tant que troisième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du 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 remplir 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 supplémentaires ou les détails nécessaires pour l'examen juridique, puis sélectionnez **Envoyer pour examen juridique**.
Une tâche de ticket est maintenant créée et affectée au groupe d'affectation Revue juridique pour approbation.
Si les documents chargés sont rejetés lors de l'examen juridique, vous devrez peut-être apporter des modifications et demander une nouvelle révision ou déplacer le ticket directement à l'étape de décision.
4. Une fois l'examen juridique terminé, sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Le ticket est déplacé vers l'activité de pré-mise en production de l'examen final, où les documents et les détails de la demande sont examinés par le groupe d'affectation de l'équipe d'examen final.

- Une fois les documents approuvés par l'équipe de révision finale, sélectionnez **Passer à la décision**. L'étape du 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 comme votre dernière étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du 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

- Saisissez toutes les notes de travail pour le client ou d'autres utilisateurs de la liste de surveillance du ticket, puis sélectionnez **Mettre en production** pour communiquer les informations au demandeur.
- Facultatif** : Si le demandeur a choisi d'être informé par courrier, vérifiez que l'avis a été envoyé par courrier dans les notes de travail et sélectionnez **Marquer comme terminé**.
- 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**.
- Examinez le code de résolution 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 à l'utilisateur final pour l'informer que la demande est terminée. L'électeur peut accepter ou rejeter la proposition. Si l'utilisateur accepte la proposition, le ticket est automatiquement fermé. Si l'utilisateur rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer un autre résultat.

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

Suivez toutes les demandes de licence et d'autorisation 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 toutes les interactions entre le demandeur et l'agent du ticket de demande de licence et d'autorisation.
- Tâches ou actions qui doivent être effectuées de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter 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 aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes de licence et d'autorisation** et sélectionnez **Tout**.
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 du ticket de demande de licence et d'autorisation.
Non affecté pour mon groupe	Les tickets qui appartiennent à l'un des groupes d'agents 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 de service pour gouvernement peuvent créer des demandes au nom des électeurs ou des entreprises à partir du Portail des services publics. Les membres peuvent également créer et soumettre des demandes de licence/autorisation au nom de quelqu'un d'autre via le Portail des services publics.

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 , Espace de travail configurable de CSM accédez à **Listes > Demandes de licence et d'autorisation > 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**.
Ouvre Playbook pour les licences et les autorisations et lance la première activité de collecte des détails de la demande.
5. Sur la carte d'activité **Saisir les détails** de la demande, confirmez l'éligibilité du demandeur et sélectionnez **Continuer**.
6. Renseignez les champs avec les coordonnées du demandeur et les détails de la demande.
7. Sous Représentation, cochez la case **Demandant au nom de quelqu'un d'autre**.
8. Saisissez 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 de licence ou d'autorisation doivent avoir un compte de contact professionnel associé à votre entreprise pour être inclus dans une demande de licence ou d'autorisation. Chaque contact peut créer un compte en s'inscrivant sur le Portail des services publics, ou un agent de service gouvernemental peut créer un enregistrement de contact professionnel pour lui. Pour en savoir plus sur la manière 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 la section [Créer un compte de contact professionnel à partir des données de demande de licence ou d'autorisation](#).

- 9. Facultatif :** Sélectionnez tous les modules complémentaires, tels que les approbations de permis. Vous pouvez en ajouter plusieurs. Le prix de la licence ou de l'autorisation 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 le membre ou le demandeur est exempté de 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 des parties liées 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 sur le Portail des services publics et associés à votre entreprise.
- 13.** Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Résultats

Un ticket est créé avec les informations de demande de licence ou d'autorisation et toutes les parties liées, et est maintenant acheminé vers le membre via le Portail des services publics fichier . Dans le Portail des services publics, les agents peuvent télécharger tous les documents d'identité, les informations d'identification ou les pièces justificatives pour la demande de licence/d'autorisation. L'affaire se poursuit une fois que le membre a téléchargé ces documents.

Utilisation du panneau latéral contextuel dans 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 liés à vos tickets.

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






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

Le tableau suivant vous présente les onglets que vous devriez voir dans le panneau latéral contextuel de l' Playbook pour les licences et les autorisations.

Onglets du panneau latéral contextuel

Champ	Description
Icône Informations d'enregistrement 	Informations pertinentes sur un enregistrement. Dans Playbook pour les licences et les autorisations, le ruban affiche les

Onglets du panneau latéral contextuel (suite)

Champ	Description
	informations d'enregistrement, les détails du membre, la chronologie des tickets 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, reportez-vous à la section Afficher les informations du ruban dans Playbook pour les licences et les autorisations .
Icône Flux 	Capacité de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.
Icône Pièces 	Possibilité 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 dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook actuel.
Icône de modèle 	Contenu réutilisable pour la ligne d'objet et le corps du message des notifications par e-mail.
Icône de modèle ()	Contenu standard lié à la résolution du problème. Pour créer un modèle, sélectionnez l'icône Create .


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

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

La sélection de l'icône Modèles de réponses  affiche les messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket.

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

- Nom du membre ou du contact professionnel
- Numéro de demande de licence/d'autorisation
- Date de soumission de la demande de licence/d'autorisation

- Description brève
- Informations sur l'adresse
- Affecté à

Pour en savoir plus sur la création de modèles de réponses, 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 Modèles de réponses Icône Modèle de 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 dans Espace de travail configurable de CSM après avoir créé un enregistrement de demande de licence et d'autorisation à l'aide du 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.

Utilisation du flux d'activité

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 Flux d'activité (icône ☰) 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	<p>Activité actuelle dans la zone de travail du playbook qui détermine les informations qui s'affichent dans le flux d'activité.</p> <p>Faites défiler les publications de la section Activité pour afficher les informations du ticket ou de la tâche.</p>

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	<p>En haut du flux d'activité, sélectionnez Ticket ou Tâche pour changer de vue.</p>
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	<p>Dans la section Composer :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p>
Filtrer ou rechercher des publications	<p>En haut de la section Activité, sélectionnez l'icône de filtre (icône ) pour afficher les sélections de filtres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Types de publication : Sélectionnez les types de publications à afficher, tels que les notes de travail ou les pièces jointes. • Changements de champ : Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher les publications uniquement dans ces champs. • Signalé: Activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes. • Ensembles de filtres : sélectionnez deux filtres ou plus dans cette liste. <p>Recherchez toutes les publications d'activité en sélectionnant l'icône de recherche (icône )</p>
Trier les publications	<p>Triez les publications du plus récent au plus ancien ou du plus ancien au plus récent en sélectionnant l'icône de tri (icône )</p>
Développer et réduire les publications	<p>Développez et réduisez les publications en sélectionnant l'icône Autres options () :</p>

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Agrandir toutes les publications : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires. • Réduire toutes les publications : renvoie les publications à leur état précédent.

Afficher les 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 des 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 dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook en cours. Les enregistrements 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 apparaissent en fonction de chaque étape et étape du playbook. Aux étapes d'admission et d'examen, l'agent doit voir des demandes de licence/d'autorisation fermées similaires, afin de pouvoir comparer le résultat de 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 d'être résolu et fermé.

Types d'enregistrements connexes

Les enregistrements connexes apparaissent dans la liste en tant que 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 d'enregistrement connexe pour l'enregistrement source ou l'activité du playbook, vous pouvez voir les types d'enregistrements connexes suivants :

- SLA
- Escalades
- Bloqué par
- Ouvrir des tâches de ticket
- Demandes de licence/d'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
Affichez les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	<p>Icône Enregistrements connexes (☰) que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste des enregistrements connexes.</p> <p>Les enregistrements connexes s'affichent sous forme 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.</p>
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	<p>Filtrez en haut de la liste Enregistrements connexes dans lequel vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour voir la sélection actuelle. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service.</p>
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	<p>Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche de texte. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. Pour plus d'informations, consultez</p>

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	Personnaliser la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service.
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte dans la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste d'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 sous 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 sous 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 à l'adresse Espace de travail configurable de CSM. Le ruban affiche les informations importantes sur le ticket, telles que les informations de l'enregistrement de demande d'informations, les détails des contacts du membre et la chronologie du ticket.

Sélectionnez l'icône d'informations d'enregistrement () 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 de la table suivante.

Panneau latéral contextuel Champs de ruban

Champ	Définition
Informations d'enregistrement	Numéro d'enregistrement de ticket, description brève, étape, état.
Carte de vue d'ensemble du demandeur	Détails sur l'électeur 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/business. Vous pouvez également voir le temps que l'agent et l'utilisateur ont passé sur le ticket.
SLA	Accords sur les niveaux de service (SLA) actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et toute violation.

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 aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes de licence et d'autorisation** et sélectionnez **Tout**.
3. Ouvrez le ticket de demande de licence ou d'autorisation auquel vous souhaitez ajouter plusieurs parties liées.

 Remarque :

Les parties liées ne peuvent être modifiées que si le ticket est à l'étape **d'admission** ou **d'examen** .

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

 Remarque :

Tous les co-demandeurs de licence ou d'autorisation doivent avoir un compte de contact professionnel pour être inclus dans une demande de licence ou d'autorisation. Chaque contact peut créer un compte en s'inscrivant sur le Portail des services publics, ou un agent de service gouvernemental peut créer un enregistrement de contact professionnel pour lui. Pour en savoir plus sur la manière 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 la section [Créer un compte de contact professionnel à partir des données de demande de licence ou d'autorisation](#).

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


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

Utilisez les informations de contact 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 à et Espace de travail configurable de CSM sélectionnez **Interactions > Tous**.
2. Sélectionnez le numéro d'interaction pour ouvrir un enregistrement d'interaction existant ou sélectionnez la nouvelle  pour créer une interaction.
3. Sélectionnez le type d'interaction et affectez-le à un utilisateur.
4. **Facultatif** : Saisissez une brève description de l'interaction.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Créer un business** et renseignez les champs.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

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

Des 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 de 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 aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes de licence et d'autorisation** et sélectionnez **Tout**.
3. Ouvrez le ticket de demande de licence ou d'autorisation dont vous souhaitez supprimer un contact professionnel.

Remarque :

Les parties liées ne peuvent être modifiées que si le ticket est à l'étape **d'admission** ou **d'examen**.

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

Utiliser Information Request Playbook

Si vous êtes un agent ou un gestionnaire de tickets de demande d'informations, vous pouvez utiliser le Information Request Playbook pour Services digitaux pour le secteur public pour gérer et résoudre les demandes d'informations et d'enregistrements publics.

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

Le s'affiche Information Request Playbook 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 accomplir. 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. Lorsque vous utilisez un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail 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 pour un type de ticket et les activités dont vous avez besoin pour résoudre ces tickets se trouvent dans le playbook. À l'aide d'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
Admission	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 pour l'exécution de la demande d'informations.
Décision	Capture et communique les documents et les informations au membre et à tout autre agent ou partie impliquée.

Mise en page du playbook

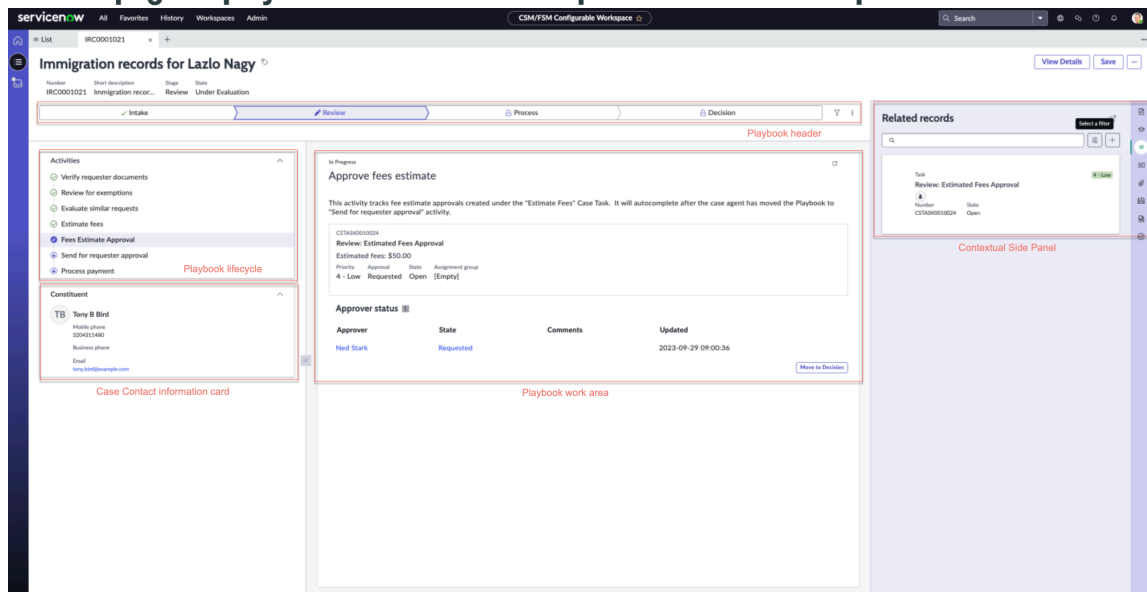
Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, la zone de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

La vue d'activité Information Request Playbook par défaut est la vue de l'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 les tâches de ticket au premier plan de la zone de travail du playbook pendant que vous travaillez dessus.

La mise en page du playbook basé 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 de l'état d'avancement actuel de ce processus. Les agents peuvent utiliser le sélecteur d'étape pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu'ils travaillent sur des tickets.
- Enregistrez des informations sur le côté gauche de la page, telles que les informations de contact 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 de l'expérience basée sur le processus



Le tableau suivant répertorie les composants que vous pouvez voir dans l'espace de travail Playbook de demande d'informations.

Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	<ul style="list-style-type: none"> • S'affiche en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontale qui affiche la progression dans les étapes du playbook. • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions du playbook qui vous permet de sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.
Cycle de vie Playbook	<ul style="list-style-type: none"> • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape. • La mise en page horizontale des étapes vous permet de développer ou de réduire la liste complète des activités de l'étape en cours.
Espace de travail du playbook	<ul style="list-style-type: none"> • Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.

Traduction automatique

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Panneau latéral contextuel	<ul style="list-style-type: none"> • Apparaît sur le côté droit du playbook. • Comprend les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Flux d'activité de ticket ou de tâche de ticket. ◦ Informations du 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	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées de l'électeur ou de l'entreprise qui a soumis la demande. • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.

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 Services digitaux pour le secteur public d'une Information Request Playbook activité. L'utilisation d'un playbook vous permet de créer et de résoudre une demande d'informations de manière efficace et rationalisée.

Avant de commencer

Remarque :

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

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 d'une activité dans un autre playbook, ouvre Information Request Playbook le et lance la première activité. Cette activité, la première étape de l'étape d'admission, vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM accédez à **Listes > Demandes d'informations > Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Ouvre Information Request Playbook et lance la première activité de collecte des détails de la demande, à savoir l'étape d'admission.

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 d'informations. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape d'admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en surbrillance en tant qu'activité actuelle.

Utilisation du panneau latéral contextuel dans Information Request Playbook



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

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



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

Le tableau suivant vous présente les onglets que vous devriez voir dans le panneau latéral contextuel de l' Information Request Playbook.

Onglets du panneau latéral contextuel

Champ	Description
Icône Informations d'enregistrement 	Informations pertinentes sur un enregistrement. Dans Playbook de demande de service, le ruban affiche les informations d'enregistrement, les détails du membre, la chronologie des tickets 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, reportez-vous à la section 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, voir Vue d'ensemble de l'assistant d'agent  .
Icône Pièces )	Possibilité 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 Modèle de réponse ()	Messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket. Pour plus d'informations sur l'utilisation et la création de modèles de réponses, reportez-vous à la section

Onglets du panneau latéral contextuel (suite)

Champ	Description
	Utiliser des modèles de réponses dans Information Request Playbook .
Icône Enregistrements connexes dynamiques ()	Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel qui changent dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook actuel.
Icône Flux 	Capacité de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.



Utiliser des modèles de réponses dans Information Request Playbook

Répondez aux tickets à l'aide des modèles de réponses du panneau latéral contextuel dans Espace de travail configurable de CSM. Les bons modèles vous font gagner du temps en éliminant le travail répétitif.


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

La sélection de l'icône Modèles de réponses  Modèle de réponse affiche les messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket. Pour en savoir plus sur la création de modèles de réponses, 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 Modèles de réponses Icône Modèle de  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 dans Espace de travail configurable de CSM après avoir créé un enregistrement de demande d'informations à 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.

Utilisation du flux d'activité


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 Flux d'activité (icône  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	<p>Activité actuelle dans la zone de travail du playbook qui détermine les informations qui s'affichent dans le flux d'activité.</p> <p>Faites défiler les publications de la section Activité pour afficher les informations du ticket ou de la tâche.</p> <p>En haut du flux d'activité, sélectionnez Ticket ou Tâche pour changer de vue.</p>
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	<p>Dans la section Composer :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p>
Filtrer ou rechercher des publications	<p>En haut de la section Activité, sélectionnez l'icône de filtre (icône ) pour afficher les sélections de filtres :</p> <ul style="list-style-type: none"> Types de publication : Sélectionnez les types de publications à afficher, tels que les notes de travail ou les pièces jointes. Changements de champ : Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher les publications uniquement dans ces champs.

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Signalé: Activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes. • Ensembles de filtres : sélectionnez deux filtres ou plus dans cette liste. <p>Recherchez toutes les publications d'activité en sélectionnant l'icône de recherche (icône )</p>
Trier les publications	<p>Triez les publications du plus récent au plus ancien ou du plus ancien au plus récent en sélectionnant l'icône de tri (icône )</p>
Développer et réduire les publications	<p>Développez et réduisez les publications en sélectionnant l'icône Autres options (•••) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agrandir toutes les publications : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires. • Réduire toutes les publications : renvoie les publications à leur état précédent.

Afficher les 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 des 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 dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook en cours. Les enregistrements 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 en tant que 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 d'enregistrement connexe pour l'enregistrement source ou l'activité du 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
Affichez les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	<p>Icône Enregistrements connexes (☰) que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste des enregistrements connexes.</p> <p>Les enregistrements connexes s'affichent sous forme 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.</p>
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	<p>Filtrez en haut de la liste Enregistrements connexes dans lequel vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour voir la sélection actuelle. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service.</p>
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	<p>Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche de texte. 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 Playbook de demande de service.</p>
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	<p>Carte dans la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez</p>

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste d'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 sous 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 sous 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 à l'adresse Espace de travail configurable de CSM. Le ruban affiche les informations importantes sur le ticket, telles que les informations de l'enregistrement de demande d'informations, les détails des contacts du membre et la chronologie du ticket.

Sélectionnez l'icône d'informations d'enregistrement () 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 de la table suivante.

Panneau latéral contextuel Champs de ruban

Champ	Définition
Informations d'enregistrement	Champs, numéro d'enregistrement de ticket, description brève, étape, état et adresse.
Carte de vue d'ensemble du demandeur	Détails sur l'électeur 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 le temps que l'agent et le client ont passé sur le ticket.
SLA	Accords sur les niveaux de service (SLA) actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et toute violation.

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

Suivez toutes les demandes d'informations qui vous sont affectées ou qui 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 du ticket de demande d'informations.
- Action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter un résultat de ticket.
- Les détails du ticket, y compris le numéro de ticket et son état.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Ouvrez le Information Request Playbook en accédant aux 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 du ticket de demande d'informations.
Non affecté pour mon groupe	Tickets qui appartiennent à l'un des groupes d'agents de ticket de demande d'informations, mais qui n'ont pas été affectés à un agent.

Pour obtenir une description détaillée des champs de 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 Information Request Playbook

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

i Remarque :

Vérifiez que l'application Information Request Playbook , qui est distincte de l'application Services digitaux pour le secteur public principale, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer et configurer l'application Information Request Playbook](#).

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

- Admission
- 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 auxquelles la demande appartient. Vous pouvez également demander des informations supplémentaires au demandeur.

Le playbook se poursuit avec l'étape d'examen. À ce stade, vous pouvez effectuer le débannage 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 poursuit avec l'étape du processus. À cette étape, vous pouvez évaluer les ressources, demander l'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. L'affaire est ensuite envoyée 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 pendant cette étape.

La dernière étape est l'étape de Information Request Playbook décision. À l'étape Décision, l'état du ticket est mis à jour de Examen 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 d'admission dans Information Request Playbook

Terminez l'étape d'admission comme première étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du 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 , Espace de travail configurable de CSM accédez à **Listes > Demandes d'informations > Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
Ouvre Information Request Playbook 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 d'informations. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape d'admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en surbrillance en tant qu'activité actuelle. Si vous avez activé l'activité d'interface utilisateur Documents de demande similaires, cela s'affichera comme la 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. Passez en revue les détails du ticket et effectuez des mises à jour si nécessaire.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Sélectionnez **M'affecter**.

9. Sélectionnez **Passer à l'examen**.

L'étape d'admission est maintenant terminée et le ticket est passé à l'étape d'examen.

Terminer l'étape Examiner dans Information Request Playbook

Terminez l'étape Examen en tant que deuxième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du 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 de frais.
L'estimateur des 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 remplit les conditions requises pour bénéficier d'une dispense de frais, saisissez ces informations 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** afin d'envoyer l'estimation des frais au demandeur.

Cette activité sera automatiquement marquée comme terminée une fois que le demandeur aura approuvé les frais, et le ticket sera déplacé vers l'activité Traitement du paiement.
8. Vérifiez que le paiement a été envoyé, puis sélectionnez **Passer à Traitement**.
L'étape d'examen est maintenant terminée et le ticket est passé à l'étape Processus.

Terminer l'étape du processus dans Information Request Playbook

Terminez l'étape Processus en tant que troisième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du 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 remplir 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 supplémentaires ou les détails nécessaires pour l'examen juridique, puis sélectionnez **Envoyer pour examen juridique**.
Une tâche de ticket est maintenant créée et affectée au groupe d'affectation Revue juridique pour approbation. Si les documents chargés sont rejetés lors de l'examen juridique, vous devrez peut-être apporter des modifications et demander une nouvelle révision ou déplacer le ticket directement à l'étape de décision.
4. Une fois l'examen juridique terminé, sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Le ticket est déplacé vers l'activité de pré-mise en production de l'examen final, où les documents et les détails de la demande sont examinés par le groupe d'affectation de l'équipe d'examen final.
5. Une fois les documents approuvés par l'équipe de révision finale, sélectionnez **Passer à la décision**.
L'étape du processus est terminée et le ticket passe à l'étape Décision.

Terminer l'étape Décision dans Information Request Playbook

Terminez l'étape Décision comme votre dernière étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du 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. Saisissez toutes les notes de travail pour le client ou d'autres utilisateurs de la liste de surveillance du ticket, puis sélectionnez **Mettre 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 courrier 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 de résolution 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 à l'utilisateur final pour l'informer que la demande est terminée. L'électeur peut accepter ou rejeter la proposition. Si l'utilisateur accepte la proposition, le ticket est automatiquement fermé. Si l'utilisateur rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer un autre résultat.

Biffer les données sensibles d'un document dans Information Request Playbook

En tant que réviseur juridique, vous pouvez biffer des données sensibles de documents PDF en recherchant des mots-clés ou en sélectionnant du texte dans Information Request Playbook.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent :

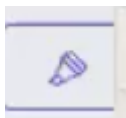
- Biffer manuellement en sélectionnant le texte à mettre en surbrillance pour biffage.
- Expurger par mot clé à l'aide de la recherche et de l'expurgation.

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. Ouvrez le Information Request Playbook en accédant aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes d'informations** et sélectionnez **Toutes**.
3. Sélectionnez le ticket qui contient le PDF duquel vous souhaitez caviarder les informations.
4. Accédez à l'activité **Examen juridique** à l'étape **Processus**.
5. Sous la carte Documents connexes, sélectionnez le PDF dont vous souhaitez biffer les informations.



6. Sélectionnez l'icône Biffer le PDF.
7. Pour biffer à l'aide de la fonctionnalité de surbrillance : sélectionnez Surbrillance.
8. Faites glisser le curseur pour former une zone sur le texte que vous souhaitez biffer. Une zone verte s'affichera sur le texte sélectionné.
9. Sélectionnez **Appliquer les caviardages** pour biffer le texte en surbrillance.
10. Confirmez votre sélection lorsque vous y êtes invité.
11. Pour biffer à l'aide de la fonctionnalité Recherche et biffage : entrez un mot-clé que vous souhaitez biffer et sélectionnez Rechercher pour analyser le document pour ce mot-clé.
12. Sélectionnez **Appliquer les caviardages** pour biffer toutes les occurrences de ce mot clé.
13. Confirmez votre sélection lorsque vous y êtes invité.
14. Répétez les étapes 13 et 14 pour biffer plusieurs mots-clés.
15. Sélectionnez **Enregistrer les modifications** pour enregistrer la version rédigée du PDF. Des versions antérieures du document (qui peuvent contenir différents textes expurgés) sont disponibles et peuvent être consultées par un employé du gouvernement.

Résultats

L'information est maintenant définitivement expurgée du PDF.

Ajouter plusieurs parties à un enregistrement dans Information Request Playbook

En tant qu'agent du gouvernement, vous pouvez ajouter d'autres contacts d'affaires ou électeurs à une demande de renseignements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le Information Request Playbook en accédant aux 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 connexes.

i Remarque :

Les parties liées ne peuvent être modifiées que si le ticket est à l'étape **d'admission** ou **d'examen**.

4. Accédez à l'activité **Ajouter des parties liées** dans l'étape Admission de Information Request Playbook.

5. Sélectionnez **Ajouter une partie liée**.
6. Sélectionnez le type et la responsabilité de la partie liée dans la liste déroulante, puis saisissez son nom de contact dans le champ Contact pour rechercher des contacts existants correspondant à ce nom.

i Remarque :

Tous les co-demandeurs de demande de renseignements doivent être inscrits sur le Portail des services publics pour être inclus dans une demande de demande de renseignements. Chaque codemandeur peut créer un compte en s'inscrivant sur le Portail des services publics, ou un agent des services gouvernementaux peut créer un compte de contact professionnel 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 application de demande d'informations, reportez-vous à la section [Créer un enregistrement professionnel dans Espace de travail configurable de CSM](#).

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

Utilisation de Service Request Playbooks

Si vous êtes un agent ou un gestionnaire de services gouvernementaux, vous pouvez utiliser le Playbook de demande de service pour Services digitaux pour le secteur public pour gérer et résoudre les demandes de services tels que l'entretien des parcs, les panneaux d'arrêt cassés ou d'autres types de problèmes communautaires.

Un playbook fournit des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de service pour gouvernement.

Le s'affiche Playbook de demande de service automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsque vous ouvrez ou créez un ticket de demande de service dans .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 accomplir. 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. Lorsque vous utilisez un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail 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 spécifique de ticket 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

Le Playbook de demande de service comporte quatre étapes, énumérées dans le tableau suivant.

Étapes du Playbook

Tâche	Description
Admission	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 du ticket.
Décision	Capture et communique la décision que vous avez prise sur la demande de service au membre et à tous les autres agents ou parties impliquées.

Mise en page du playbook

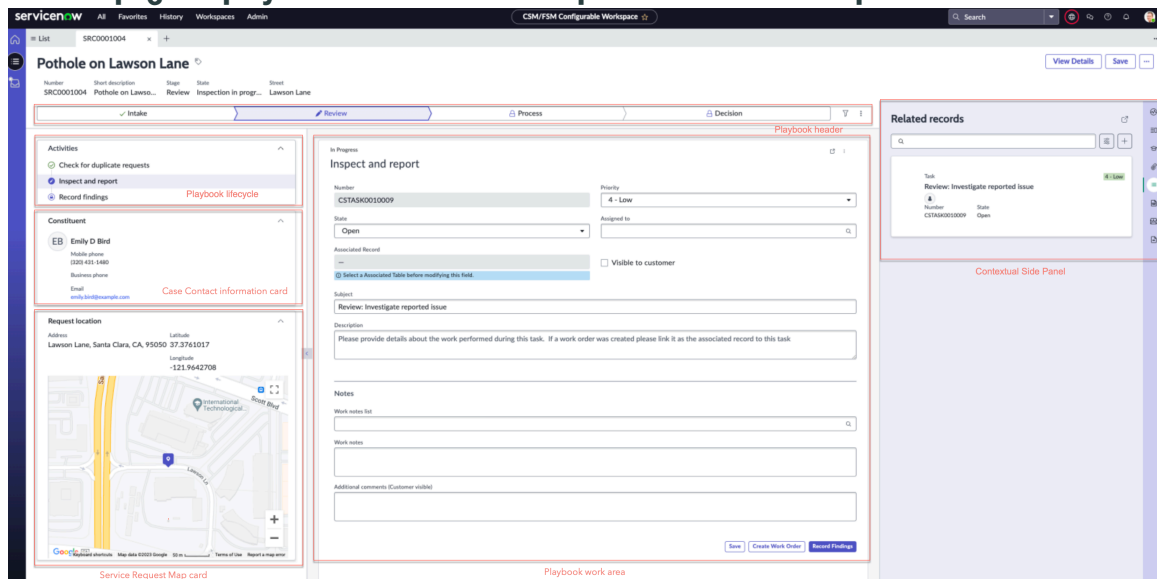
Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, la zone de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

La vue d'activité Playbook de demande de service par défaut est la vue de l'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 les tâches de ticket au premier plan de la zone de travail du playbook pendant que vous travaillez dessus.

La mise en page du playbook basé 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 de l'état d'avancement actuel de ce processus. Les agents peuvent utiliser le sélecteur d'étape pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu'ils travaillent sur des tickets.
- Enregistrez des informations sur le côté gauche de la page, telles que les informations de contact 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 de l'expérience basée sur le processus



Le tableau suivant répertorie les composants que vous pouvez voir dans l'espace de travail basé sur les Playbook de demande de service processus.

Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	<ul style="list-style-type: none"> • S'affiche en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontale qui affiche la progression dans les étapes du playbook. • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions du playbook qui vous permet de sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.
Cycle de vie Playbook	<ul style="list-style-type: none"> • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape. • La mise en page horizontale des étapes vous permet de développer ou de réduire la liste complète des activités de l'étape en cours.
Espace de travail du playbook	<ul style="list-style-type: none"> • Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Panneau latéral contextuel	<ul style="list-style-type: none"> • Apparaît sur le côté droit du playbook. • Comprend les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Flux d'activité de ticket ou de tâche de ticket. ◦ Informations du 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 carte de demande de service	<ul style="list-style-type: none"> • Nouveau composant de la mise en page du playbook basé 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.

Créer un enregistrement de demande de service à l'aide de Playbook de demande de service

Créez un enregistrement de demande de service dans l'application à l'aide Services digitaux pour le secteur public d'une Playbook de demande de service activité. L'utilisation d'un playbook vous permet de créer et de résoudre une demande de service de manière efficace et rationalisée.

Avant de commencer

Remarque :

Avant de commencer cette procédure, vérifiez que l'application Playbook de demande de service, distincte de Services digitaux pour le secteur public Core, a été installée et activée dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer Playbook de demande de service pour Services digitaux pour le secteur public](#).

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'enregistrements, 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 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 d'admission, vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement.

Procédure

1. Dans l'Espace de travail configurable de CSM accédez à **Listes > Demandes de service > Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
Ouvre Playbook de demande de service et lance la première activité de collecte des détails de la demande, à savoir l'étape d'admission.
3. Renseignez les informations sur chaque carte d'activité.
Sélectionnez Ignorer pour ignorer une activité d'admission.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
Un ticket contenant les informations relatives à la demande de service est créé. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape d'admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en surbrillance en tant qu'activité actuelle.

Que faire ensuite

Continuez à utiliser les étapes et les activités du playbook pour résoudre le problème de l'utilisateur final et terminer le ticket.

Résoudre un ticket de demande de service à l'aide de playbooks dans Services digitaux pour le secteur public

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

i Remarque :

Vérifiez que l'application Service Request Playbook, qui est distincte de l'application Services digitaux pour le secteur public principale, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer et configurer l'application Playbook de demande de service](#).

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'agent de service gouvernemental dans le Playbook de demande de service Espace de travail configurable de CSM.

- Admission
- Revue
- Traitement
- Décision

Étapes dans un playbook de demande de service

L'expérience Playbook de demande de service 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 se poursuit avec l'étape d'examen. À ce stade, vous pouvez effectuer le dépannage initial du ticket, rechercher 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 réparti. Pour en savoir plus sur l'intégration Services digitaux pour le secteur public à , reportez-vous à Gestion des services sur site la section [Intégration à Gestion des services sur site](#).

Le Playbook poursuit avec l'étape du processus. À cette étape, vous pouvez évaluer les ressources, demander l'approbation des ressources, 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 réparti 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 une fois que 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 l'étape de Playbook de demande de service 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 Playbook de demande de service

Terminez l'étape d'admission en tant que première étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook de demande de service.

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 , 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 contenant les informations relatives à la demande de service est créé. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape d'admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en surbrillance en tant qu'activité actuelle. Si vous avez activé l'activité d'interface utilisateur Enregistrements similaires, cela s'affichera en tant que deuxième activité. Pour plus d'informations, consultez [Configurer l'interface utilisateur de l'activité d'enregistrements similaires dans Playbook de demande de service](#).
5. Examinez les enregistrements similaires affichés dans l'interface utilisateur de l'activité Enregistrements similaires et déterminez si l'un d'entre 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 sélectionnez **Passer à la décision**.
 - Si le ticket actuel n'est un doublon d'aucun des tickets affichés dans l'interface utilisateur d'enregistrements similaires, sélectionnez **Vérification du ticket existant terminée** pour passer à l'activité suivante.
6. Passez en revue les détails du ticket et effectuez des mises à jour si nécessaire.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Sélectionnez **Passer à l'examen**.
L'étape d'admission est maintenant terminée et le ticket est passé à l'étape d'examen.

Terminer l'étape de révision dans Playbook de demande de service

Terminez l'étape de révision en tant que deuxième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook de demande de service.

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 Inspecter et signaler le ticket.
Pour plus d'informations sur l'intégration Services digitaux pour le secteur public avec Gestion des services sur site, reportez-vous à la section [Intégration à Gestion des services sur site](#).
4. Effectuez l'une des actions suivantes selon qu'un agent de service sur site doit être réparti ou non à l'emplacement de la demande de service.
5. Remplissez le formulaire Ticket d'enregistrement des conclusions.
6. Vérifiez si des tâches de ticket ouvertes doivent être fermées, puis sélectionnez **Basculer sur processus**.
L'étape d'examen est maintenant terminée et le ticket est passé à l'étape Processus.

Terminer l'étape du processus dans Playbook de demande de service

Terminez l'étape du processus en tant que troisième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook de demande de service.

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 Évaluer les ressources.
2. Effectuez l'une des actions suivantes selon qu'une approbation de ressource est requise ou non pour continuer.
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 réparti 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 **Passer à la décision** et confirmez à nouveau lorsque vous y êtes invité.
L'étape du processus est terminée et le ticket passe à l'étape Décision.

Terminer l'étape de décision dans Playbook de demande de service

Terminez l'étape de décision comme votre dernière étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook de demande de service.

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'utilisateur 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 l'utilisateur rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer une autre solution.

Utilisation du panneau latéral contextuel dans Playbook de demande de service





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

Le panneau latéral contextuel de vous Espace de travail configurable de CSM donne accès à des informations qui peuvent vous aider à résoudre les tickets de service gouvernemental.




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

Le tableau suivant vous présente les onglets que vous devriez voir dans le panneau latéral contextuel de l' Playbook de demande de service.

Onglets du panneau latéral contextuel

Champ	Description
Icône Informations d'enregistrement 	Informations pertinentes sur un enregistrement. Dans Playbook de demande de service, le ruban affiche les informations d'enregistrement, les détails du membre, la chronologie des tickets 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, reportez-vous à la section Afficher les informations du ruban dans Playbook de demande de service .
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, voir Vue d'ensemble de l'assistant d'agent .
Icône Pièces 	Possibilité 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 Create .

Onglets du panneau latéral contextuel (suite)

Champ	Description
Icône Modèle de réponse ()	Messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket. Pour plus d'informations sur l'utilisation et la création de modèles de réponses, reportez-vous à la section Utiliser des modèles de réponses dans Playbook de demande de service .
Icône Enregistrements connexes dynamiques ()	Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel qui changent dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook actuel.
Icône Flux 	Capacité de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.



Utiliser des modèles de réponses dans Playbook de demande de service

Répondez aux tickets à l'aide des modèles de réponses du panneau latéral contextuel dans Espace de travail configurable de CSM. Les bons modèles vous font gagner du temps en éliminant le travail répétitif.


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 Modèles de  affiche les messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket. Pour en savoir plus sur la création de modèles de réponses, consultez [Créer ou modifier un modèle de réponse](#) .

Procédure


1. Dans , Espace de travail configurable de CSM ouvrez une tâche de demande de service.
2. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Modèles de réponses Icône Modèle de  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 de demande de service

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 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 la transmission et le suivi des informations.

Utilisation du flux d'activité


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 Flux d'activité (icône  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	<p>Activité actuelle dans la zone de travail du playbook qui détermine les informations qui s'affichent dans le flux d'activité.</p> <p>Faites défiler les publications de la section Activité pour afficher les informations du ticket ou de la tâche.</p> <p>Sélectionnez le ticket ou la tâche en haut du flux d'activité pour changer de vue.</p>
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	<p>Dans la section Composer :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p>
Filtrer ou rechercher des publications	<p>Sélectionnez l'icône de filtre (icône ) en haut de la section Activité pour afficher les sélections de filtres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Types de publication : Sélectionnez les types de publications à afficher, tels que les notes de travail ou les pièces jointes. • Changements de champ : Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher les publications uniquement dans ces champs.

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Signalé: Activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes. • Ensembles de filtres : sélectionnez deux filtres ou plus dans cette liste. <p>Sélectionnez l'icône de recherche () pour rechercher toutes les publications d'activités.</p>
Trier les publications	<p>Sélectionnez l'icône de tri () pour trier les publications du plus récent au plus ancien ou du plus ancien au plus récent.</p>
Développer et réduire les publications	<p>Sélectionnez l'icône Autres options () pour développer et réduire les publications :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agrandir toutes les publications : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires. • Réduire toutes les publications : renvoie les publications à leur état précédent.

Afficher les enregistrements connexes dynamiques dans Playbook de demande de service

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 des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service

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 en savoir plus 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 dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook en cours. Les enregistrements 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 en tant que 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 d'enregistrement connexe pour l'enregistrement source ou l'activité du playbook, vous pouvez voir les types d'enregistrements connexes suivants :

- Demandes de service 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 répertorie les enregistrements connexes par défaut basés sur chaque étape du playbook.

Enregistrements connexes par défaut



Étape	Activité Playbook	Enregistrement connexe par défaut
Intake	Toutes les activités	Demandes de service similaires
Revue	Vérifier les demandes similaires	Demandes de service similaires
Revue	<ul style="list-style-type: none"> • Inspecter et signaler • Enregistrer les conclusions 	Ouvrir des tâches de ticket
Processus	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les ressources • Exécuter le travail 	Ouvrir des tâches de ticket
Processus	Approuver les ressources	Approbations
Décision	Toutes les activités	Ouvrir des tâches de ticket

Vous pouvez rechercher 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 disposez de l'autorisation de création, 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
Affichez les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	<p> Icône Enregistrements connexes ( que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste des enregistrements connexes.</p> <p> Les enregistrements connexes s’affichent sous forme 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.</p>
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	<p> Filtrez en haut de la liste Enregistrements connexes dans lequel vous pouvez sélectionner le type d’enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour voir la sélection actuelle. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service.</p>
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	<p> Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche de texte. 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 Playbook de demande de service.</p>
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	<p> Carte dans la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l’enregistrement dans un sous-onglet sous l’enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez afficher les détails de l’enregistrement et effectuer les actions disponibles.</p>
Ouvrir la liste d'enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	<p> Icône Vue de liste (icône Vue  pour afficher les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet sous l’enregistrement parent.</p>
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	<p> 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 sous l’enregistrement parent.</p>

Afficher les informations du ruban dans Playbook de demande de service

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

Sélectionnez l'icône d'informations d'enregistrement () 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 de la table suivante.

Panneau latéral contextuel Champs de ruban



Champ	Définition
Informations d'enregistrement	Champs, numéro d'enregistrement de ticket, description brève, étape, état et adresse.
Carte de vue d'ensemble du demandeur	Détails sur l'électeur 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 le temps que l'agent et le client ont passé sur le ticket.
SLA	Accords sur les niveaux de service (SLA) actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et toute violation.

Personnaliser la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service




Vous pouvez personnaliser la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service.

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

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes

Tâche	Description
Affichez les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	<p> Icône Enregistrements connexes (icône  que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste des enregistrements connexes.</p> <p> Les enregistrements connexes s'affichent sous forme 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.</p>
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	<p> Filtrez en haut de la liste Enregistrements connexes dans lequel vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour voir la sélection actuelle.</p> <ol style="list-style-type: none"> Sélectionnez l'icône de filtre (). Sélectionnez un type d'enregistrement dans le menu.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	Le menu inclut les listes connexes qui ont été configurées pour l'enregistrement parent.
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	<p>Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche de texte. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans le champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes, saisissez le texte de recherche. 2. Sélectionnez l'icône de recherche (icône ). <p>i Remarque : Le champ de recherche est grisé si la recherche n'est pas disponible pour le type sélectionné d'enregistrements connexes.</p>
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte dans la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste d'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 de  .
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	<p>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 sous l'enregistrement parent.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez l'icône Créer un enregistrement (icône ) en haut de la liste Enregistrements connexes. 2. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement et sélectionnez Enregistrer.

Suivre les demandes de service gouvernemental à l'aide de Playbook de demande de service

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

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 l'utilisateur et l'agent du service gouvernemental.
- Action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter une solution.
- Les détails du ticket, y compris le numéro de ticket et son état.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Ouvrez le Playbook de demande de service en accédant aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes de service** et cliquez sur **Tout**.
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 qui sont affectés à l'agent.
Mes éléments ouverts	Tickets ouverts qui sont affectés à l'agent du service gouvernemental.
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 brève
- 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](#).

Cycle de vie d'un ticket de service public

Un ticket de demande de service public au sein de l'une des trois Services digitaux pour le secteur public applications Playbook peut se trouver dans l'un des états suivants au fur et à mesure de sa progression dans le cycle d'exécution.

Étapes du ticket de demande de service public

Un ticket de demande de service public comporte quatre étapes :

- Admission
- Revue
- Processus
- Décision

À mesure qu'un ticket de demande de service public passe par les étapes énumérées ci-dessus et vers une résolution, l'état du ticket est mis à jour. L'étape et l'état sont liés l'un à l'autre, comme décrit dans le tableau suivant.

Étapes et statut des tickets de demande de service public

Étape du ticket	Statut du ticket	Description
	Brouillon	Le ticket n'a pas encore été soumis et l'enregistrement de ticket de demande de service public n'a pas encore été créé.
<p>Réception</p> <p>Guide l'agent pour collecter les informations nécessaires à la création du ticket de demande de service public.</p>	Nouveau	<p>État initial d'un nouveau ticket de service public créé via le Portail des services publics ou l'un Services digitaux pour le secteur public des playbooks.</p> <p>Dans cet état, un agent de service gouvernemental peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affecter à moi : Attribuer le ticket lui-même. L'état devient Ouvert. • Accepter : si le ticket a été affecté à l'agent par un gestionnaire de service gouvernemental, l'agent peut accepter ou réaffecter le ticket. En cas d'acceptation, l'état devient Ouvert. • Mettre à jour : mettez à jour le ticket. • Fermer le ticket : fermez le ticket. • Supprimer : supprimer le ticket. <p>Dans cet état, un membre peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour : mettez à jour le ticket avec des informations supplémentaires. • Fermer le ticket : fermez le ticket.

Étapes et statut des tickets de demande de service public (suite)

Étape du ticket	Statut du ticket	Description
	Ouvert	<p>Un ticket passe de Nouveau à Ouvert lorsqu'un agent du service pour gouvernement s'affecte le ticket (M'affecter à moi) ou accepte un ticket qui lui a été affecté par un gestionnaire de service pour gouvernement.</p> <p>Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour : mettez à jour le ticket. • Demander des informations : demandez des informations supplémentaires au membre. L'état du ticket devient En attente d'informations. • Proposer une solution : proposez une solution pour le ticket. L'état du ticket devient Résolu. • Fermer le ticket : fermez le ticket. • Supprimer : supprimer le ticket.
	En attente d'infos	<p>Des informations supplémentaires ont été demandées à l'électeur. Dans cet état, le membre peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour : ajoutez les informations demandées au ticket. Une fois cette information reçue, le ticket est de nouveau ouvert. • Fermer le ticket : fermez le ticket.
<p>Revue</p> <p>Permet à l'agent d'effectuer le dépannage initial du ticket, de rechercher des demandes de ticket similaires ou en double et de déterminer les services à rendre.</p>	Ouvert	<p>Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez s'il existe des demandes similaires ou en double. Si tel est le cas, l'affaire peut être passée directement en cours. • Demander une inspection : si une inspection est demandée, l'état du ticket passe à Inspection en cours
	Inspection en cours	<p>L'inspection de l'emplacement de service par un agent de service sur site est en cours. Une fois terminé, le ticket est passé à l'état Traitement.</p>
	En attente d'infos	<p>Si un agent demande plus d'informations à tout moment pendant l'étape d'examen, l'état du ticket passe à En attente d'informations.</p>

Étapes et statut des tickets de demande de service public (suite)

Étape du ticket	Statut du ticket	Description
		<p>Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ticket ouvert : redéfinissez l'état du ticket sur Ouvert. • Mettre à jour : mettez à jour le ticket. • Fermer le ticket : fermez le ticket. • Supprimer : supprimer le ticket. <p>Dans cet état, le membre peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour : ajoutez les informations demandées au ticket. Une fois que le membre a mis à jour le ticket, l'état devient Ouvert. • Fermer le ticket : fermez le ticket.
Processus	En cours de résolution	L'état du ticket passe à Travail en cours lorsque l'agent sélectionne Démarrer le travail . Une commande de travaux est en cours pour résoudre la demande de service public.
	Affectation de travail en cours	Une commande de travaux est en cours et l'agent du service pour gouvernement résout toutes les tâches de ticket ouvertes associées au ticket.
	En attente d'infos	Le ticket passe à l'état En attente d'informations lorsqu'un agent sélectionne Demander des informations pour demander plus d'informations au demandeur. L'agent a demandé plus d'informations pendant ou après l'exécution du travail de résolution du ticket.
Décision Permet au demandeur d'examiner la décision de l'agent et d'accepter ou de rejeter.	Prêt pour la décision	Le ticket est prêt pour une décision de l'agent.
	Résolu	<p>Une fois qu'un agent fournit un code de résolution, saisit des notes de résolution dans l'onglet Informations sur la résolution et sélectionne Proposer une solution, l'état du ticket passe de En attente d'infos à Résolu.</p> <p>Les champs Code de résolution et Notes de résolution sont obligatoires pour qu'un agent propose une solution au ticket.</p> <p>Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes :</p>

Étapes et statut des tickets de demande de service public (suite)

Étape du ticket	Statut du ticket	Description
		<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour : mettre à jour le ticket • Fermer le ticket : fermez le ticket. <p>Un ticket ne peut pas être fermé par un agent ou un gestionnaire d'agents lorsqu'il est dans cet état.</p> <p>Dans cet état, le membre peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepter la solution : acceptez la solution proposée par l'agent. L'état du ticket devient Fermé et une enquête s'affiche. • Rejeter la solution : rejetez la solution proposée par l'agent. L'état du ticket devient Ouvert. • Supprimer : supprimer le ticket.
	Fermé	<p>Après avoir proposé une solution, l'agent attend la réponse du membre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le membre clique sur Accepter la solution, l'état du ticket passe de Résolu à Fermé. • Si le membre clique sur Refuser la solution, l'état passe de Résolu à Ouvert, et l'agent doit proposer une autre solution. <p>La fermeture d'un ticket en tant qu'agent ou gestionnaire d'agents nécessite l'ajout de commentaires dans le champ Notes de résolution . Cela n'est pas nécessaire lorsqu'un client ferme un ticket.</p> <p>Un ticket ne peut pas être mis à jour une fois fermé.</p>
	Annulé	La demande de service public est annulée.

i Remarque :

Vous ne pouvez pas modifier un ticket de demande de service public lorsque son état est défini sur **Fermé**, **Terminé** ou **Annulé**.





Utilisation de l'option Espace de travail configurable de CSM pour Services digitaux pour le secteur public

Configurez CSM Configurable Workspace pour vos agents et développez l'interface utilisateur de Workspace afin qu'ils puissent communiquer avec les clients, répondre aux questions, créer des tickets et résoudre les problèmes.

Les agents de service pour gouvernement peuvent effectuer la plupart des tâches dans Espace de travail configurable de CSM. Pour plus d'informations sur la configuration de , reportez-vous à la Espace de travail configurable de CSM section [Configurer le Espace de travail configurable de CSM pour Services digitaux pour le secteur public](#).

Les tableaux ci-dessous décrivent certaines des tâches de base que les agents peuvent effectuer dans Espace de travail configurable de CSM.

Tâches d'agent

Tâche	Description	Détails
Utiliser les playbooks	Utilisez les instructions étape par étape fournies par les playbooks pour effectuer les tâches et résoudre les tickets.	Utilisation de Playbooks
Créer un type de ticket spécifique	Créez un ticket pour un type spécifique de demande de membre.	Création et résolution de tâches de ticket
Utiliser les connaissances pour participer à la résolution des tickets	Recherchez des articles de la base de connaissances et joignez-les aux tickets ou aux articles ouverts dans les sous-onglets pour faciliter la lecture. Signalez une lacune en connaissances si vous ne trouvez pas les articles appropriés et, si l'autorisation est activée, créez des articles directement à partir des tickets.	Rechercher des articles de la base de connaissances  Ouvrir un article de la base de connaissances  Remonter un problème de KB  Créer un article de la base de connaissances 
Utiliser les modèles de réponses	Répondez rapidement aux clients à l'aide de différents types d'informations prédéfinies.	Utiliser des modèles de réponses dans Playbook de demande de service

Créer et résoudre des tâches de ticket en tant qu'agent de service gouvernemental dans Espace de travail configurable de CSM

Les tâches de ticket de demande de service sont Services digitaux pour le secteur public automatiquement créées et affectées aux agents à mesure que chaque ticket de demande de service progresse dans son cycle de vie. Les agents du service pour gouvernement peuvent afficher et effectuer ces tâches de ticket (ou même créer leurs propres tâches) dans le Espace de travail configurable de CSM.

Afficher les tâches de ticket de demande de service existantes dans Espace de travail configurable de CSM

Affichez une 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 de la liste connexe, ouvrez la liste connexe Tâches en sélectionnant **Tâches de ticket**.
Toutes les tâches associées à ce ticket de demande de service s'affichent.

Que faire ensuite

Pour afficher la 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 remplir automatiquement les champs du formulaire de tâche de ticket. Les agents peuvent utiliser les informations saisies 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 apparaît dans la liste connexe Tâches de ticket sur le formulaire de ticket de demande de service.

Procédure

1. Ouvrez le ticket.
2. Dans la liste connexe Tâches de ticket, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
Pour plus d'informations sur les champs, consultez le [formulaire 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. Dans le menu Listes dans Espace de travail configurable de CSM, accédez 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 ajouter des notes de travail ou des commentaires.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Fermer**.


Créer un enregistrement professionnel dans Espace de travail configurable de CSM

Si vous êtes un agent de service gouvernemental, créez un enregistrement Espace de travail configurable de CSM professionnel directement à 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 à et Espace de travail configurable de CSM sélectionnez **Interactions > Tous**.
2. Sélectionnez le numéro d'interaction pour ouvrir un enregistrement d'interaction existant ou sélectionnez la nouvelle  pour créer une interaction.
3. Sélectionnez le type d'interaction et affectez-le à un utilisateur.
4. **Facultatif** : Saisissez une brève description de l'interaction.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Créer un business** et renseignez les champs.
Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à [Formulaire de profil d'entreprise](#).
7. Sélectionnez **Soumettre**.
Le business est maintenant lié à l'interaction et un nouvel onglet s'ouvre avec les détails du business.

Utiliser Agent virtuel for Services digitaux pour le secteur public

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser Agent virtuel pour créer des conversations de chatbot adaptées aux cas d'utilisation du secteur public.

Avec Agent virtuel for Services digitaux pour le secteur public, disponible par abonnement, vous pouvez créer des rubriques de conversation qui aident vos électeurs 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 pour gouvernement ou de 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 personnalisées pour le secteur public. Vous pouvez également utiliser des conversations prédéfinies disponibles avec le module d'extension Plateforme et Service client Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent) et les modifier pour les cas d'utilisation Agent virtuel 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 client les Agent virtuel conversations. Les blocs de rubriques permettent aux auteurs de rubriques d'ajouter rapidement des fonctions standard aux Agent virtuel conversations, simplifiant ainsi la conception et la maintenance des conversations.

L'application Base des services digitaux pour le secteur public fournit plusieurs blocs de rubriques que vous pouvez utiliser dans les conversations du secteur public :

- Service rapide pour le membre : demande aux membres de sélectionner un type de service gouvernemental.
- Créer des membres supplémentaires pour le secteur public – Invite les membres à ajouter d'autres personnes qui ont un intérêt autorisé dans un problème ou un dossier.

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 rubriques pour les Agent virtuel 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 utiliser des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis dans Concepteur d'agent virtuel.

- [Activez le module d'extension Service clientèle Agent virtuel Conversations](#) (com.sn_csm.virtualagent) pour accéder aux conversations et aux blocs de rubriques prédéfinis Service client .
- Déterminer les cas d'utilisation du secteur public pour les rubriques à créer.
- Dans Concepteur d'agent virtuel :
 - [Prévisualisez \(testez\) des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis](#) , tels que les blocs du secteur public, pour voir comment ils fonctionnent. Utilisez le filtre **Type** pour trier la liste des 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 pour le secteur public, à la rubrique d'origine (appel). Pour en savoir plus sur l'ajout de blocs de rubriques à une conversation, voir [Ajouter un bloc de rubriques réutilisable à une rubrique d'appel ou à un bloc de rubriques](#) .

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 sélectionner un service dans une liste de services gouvernementaux disponibles, par exemple des permis ou des licences. Activez le module d'extension Service clientèle Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour utiliser ce bloc de rubriques.

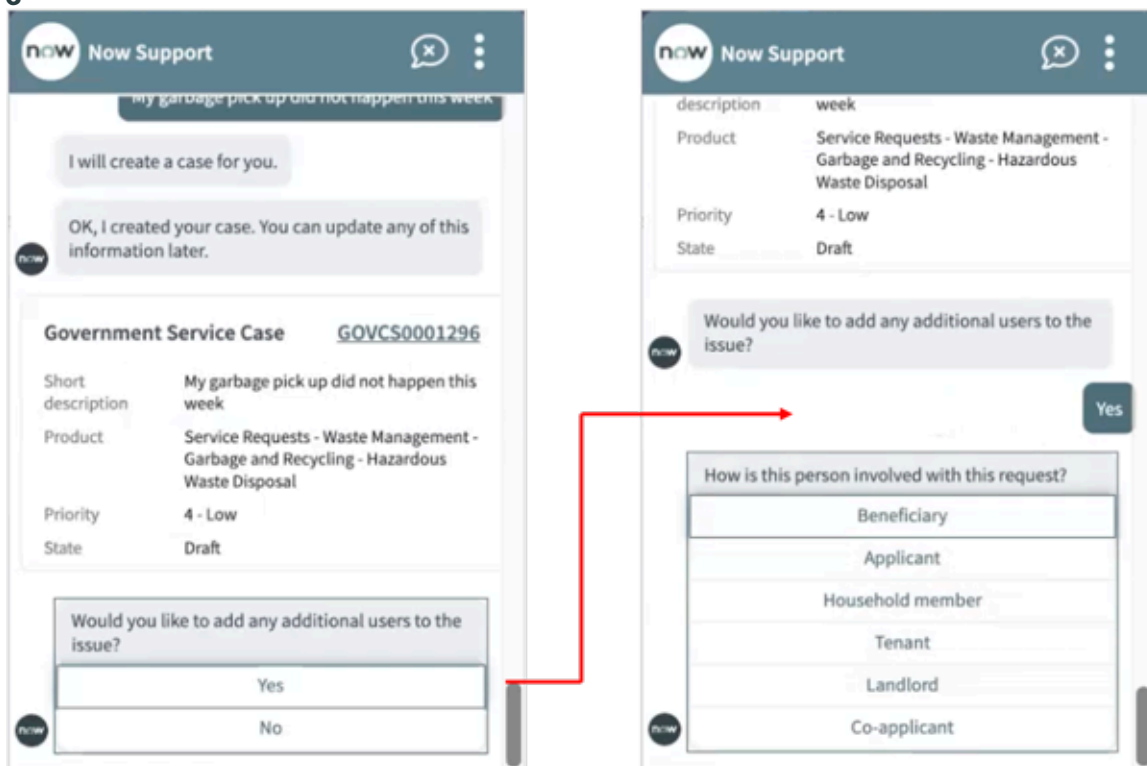
Exemple d'invite de services



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 Service clientèle Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour utiliser ce bloc de rubriques.

Exemples d'invites pour l'ajout de membres à un ticket de service pour gouvernement



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

Paramètres d'entrée Membres supplémentaires du secteur public

Paramètre	Description
case_id	sys_id de l'enregistrement de ticket du secteur public créé.
case_type	Extension du service de base pour le secteur public.

Agent mobile expérience pour Services digitaux pour le secteur public

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 service non urgentes dans l'application Services digitaux pour le secteur public . Vous pouvez également obtenir une vue d'ensemble de votre charge de travail, y compris vos nouveaux tickets et vos tickets actifs.

Utilisez le pour examiner les détails de Agent mobile votre ticket et terminer vos tâches de ticket. Avec un rôle d'agent du service gouvernemental, vous pouvez utiliser l'application pour effectuer les tâches suivantes :

- Obtenez une vue d'ensemble rapide de votre charge de travail.
- Ajouter des commentaires ou des notes de travail aux tickets.
- Passez en revue les détails de votre ticket, le flux d'activité 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 sur le ticket.
- Terminez les tâches de ticket.

La vidéo suivante présente certaines des options de l'application ServiceNow® Agent mobile . Présentation des applications mobiles ServiceNow.

i Remarque :

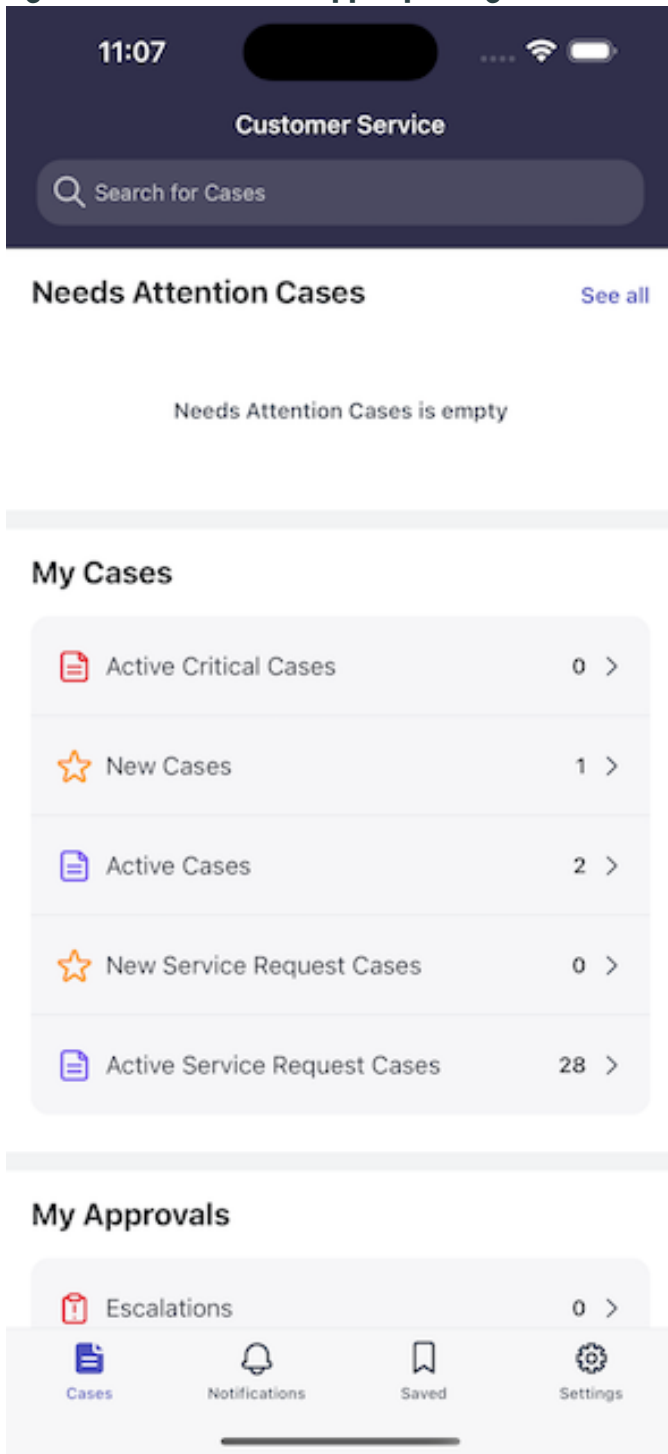
Pour utiliser , les modules d'extension Agent mobile requis doivent être activés par un administrateur. Si vous êtes administrateur, reportez-vous à la section [Configurer Agent mobile pour Playbook de demande de service](#) pour obtenir des informations sur la configuration du Agent mobile fichier . Pour obtenir des instructions sur la prise en main de l'application après la configuration de ces paramètres par un administrateur, reportez-vous à la section [Get started with the Customer Service mobile application](#) .

Page d'accueil Agent mobile

Lorsque vous ouvrez le Agent mobile et que vous vous connectez, un lanceur d'applets s'affiche avec toutes les applets configurées sur ce lanceur.

L'exemple suivant montre la page d'accueil du Agent mobile, qui affiche une vue d'ensemble des cas.

Agent mobile Lanceur d'applet pour agents



Traduction automatique

Le lanceur d'applets comprend toutes les applets dont vous avez besoin pour traiter ou résoudre les 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 dans 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 dont l'état est Ouvert , En attente d'infos et Résolu .

Tickets de demande de nouvelles informations	Tous les tickets de demande de service qui vous sont affectés dans 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'informations et Résolu .

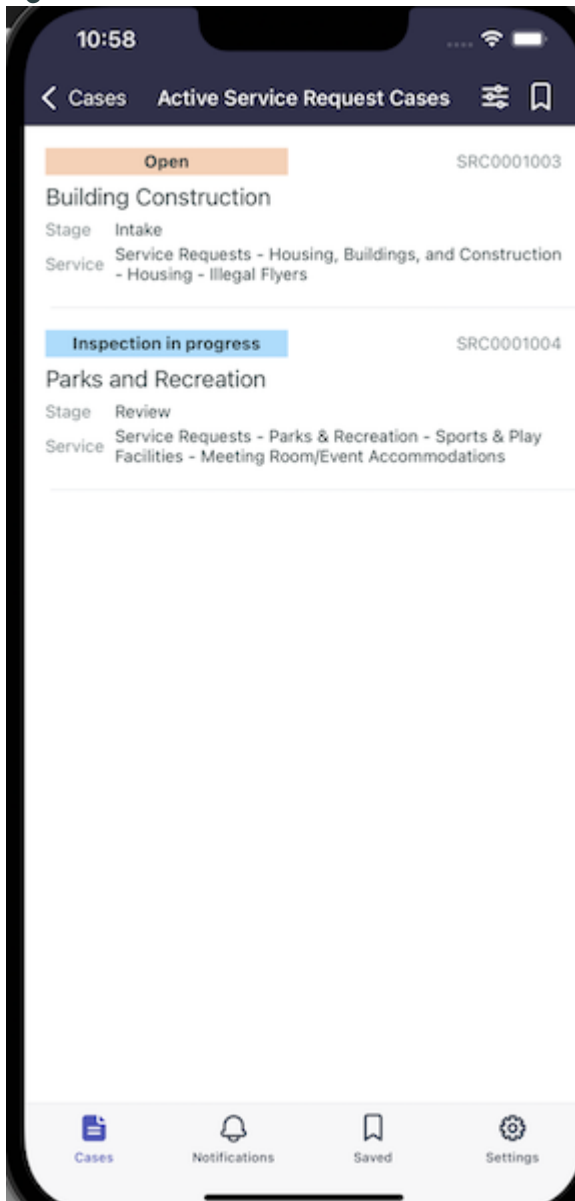
Pour lancer un applet, sélectionnez-le dans l'application.

Applets et cartes

Chaque applet sur l'écran du lanceur d'applet affiche les enregistrements qui correspondent à la fonction d'applet. L'applet Demandes de service actives, par exemple, lorsqu'elle est appuyée, 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 avec une liste de tous les enregistrements de tickets de demande de service actifs.

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 plus d'informations sur les états des tickets, reportez-vous à [.Cycle de vie d'un ticket de service public](#)

Sélectionnez une carte pour afficher les détails de l'enregistrement du ticket. Par exemple, vous pouvez afficher l'activité du ticket, les listes connexes et les escalades de tickets, le cas échéant.

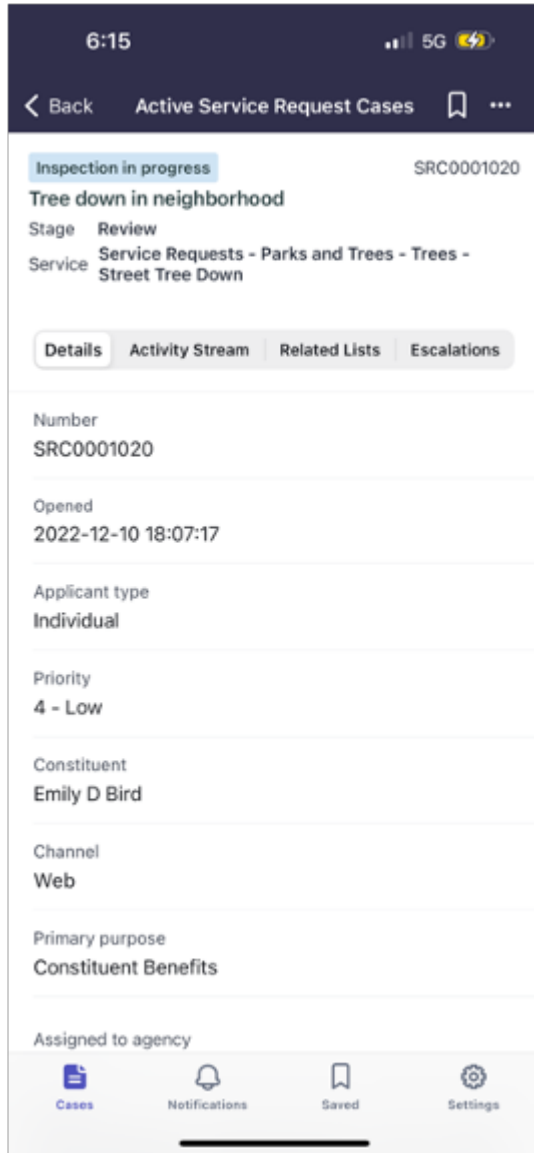
Vous pouvez affiner ou trier la liste de tickets à l'aide de l'icône de filtre (icône )


Cartes de tickets de demande de service dans l'application Agent mobile

Les cartes de tickets de 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 leur description, reportez-vous à la section [Formulaire de ticket de demande de service](#).

L'exemple suivant montre la vue par carte des détails du ticket. Dans cette vue, vous pouvez voir le numéro de ticket, la date d'ouverture du ticket, le type d'application, la priorité, le membre, le canal, l'objectif principal et l'agence affectée au ticket.

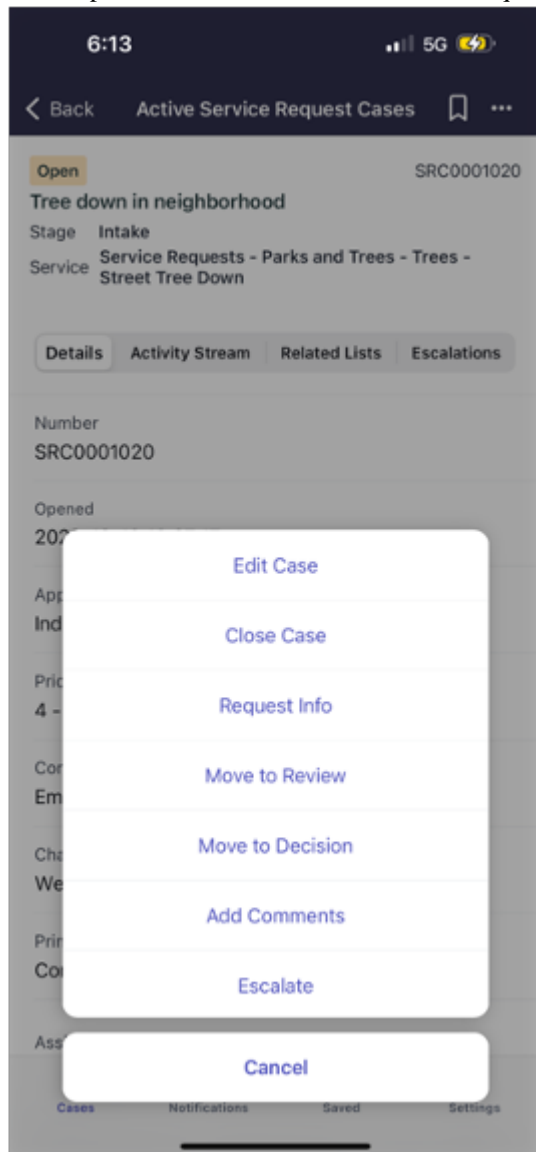
Agent mobile Carte détaillée du ticket de demande de service



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 tickets. Dans la vue détaillée du ticket, vous pouvez sélectionner l'icône Actions supplémentaires (icône ) pour afficher une liste d'actions, puis sélectionner le bouton Retour pour revenir à la liste d'enregistrements. Ces actions comprennent :

- Modification du ticket.
- Fermeture du ticket.
- Demander plus d'informations à l'électeur ou au contact.
- Déplacement du ticket en examen.
- Faire passer l'affaire directement à une décision.
- Ajout de commentaires.
- Escalade du ticket.

L'exemple suivant montre la liste des actions que vous pouvez effectuer pour un ticket de demande de service.



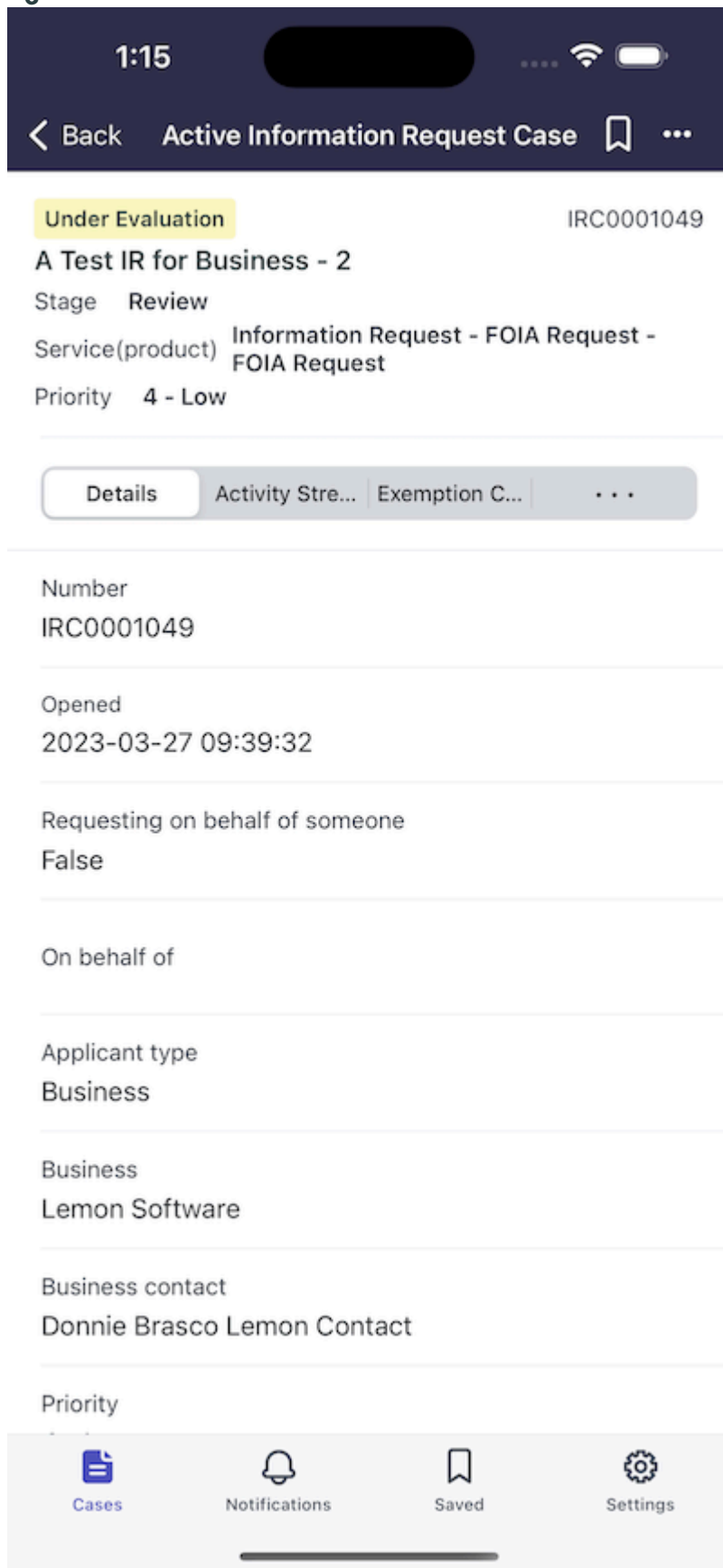
Pour en savoir plus sur les tâches d'agent dans l'application Agent mobile, reportez-vous à la section [Utilisation de pour effectuer des tâches d'agent Agent mobile](#).

Cartes de ticket de demande d'informations dans Agent mobile

Les cartes de ticket dans affichent Agent mobile des informations similaires à celles que vous verriez si vous visualisiez un ticket dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour obtenir la liste complète des champs de ticket de demande d'informations et leur description, reportez-vous à la section [Formulaire de ticket de demande d'informations](#).


L'exemple suivant montre la vue par carte des détails du ticket. Dans cette vue, vous pouvez voir le numéro de ticket, la date d'ouverture du ticket, le type d'application, la priorité, le contact, le canal, l'objectif principal et l'agence affectée au ticket.

Agent mobile Carte de détails de ticket de demande d'informations



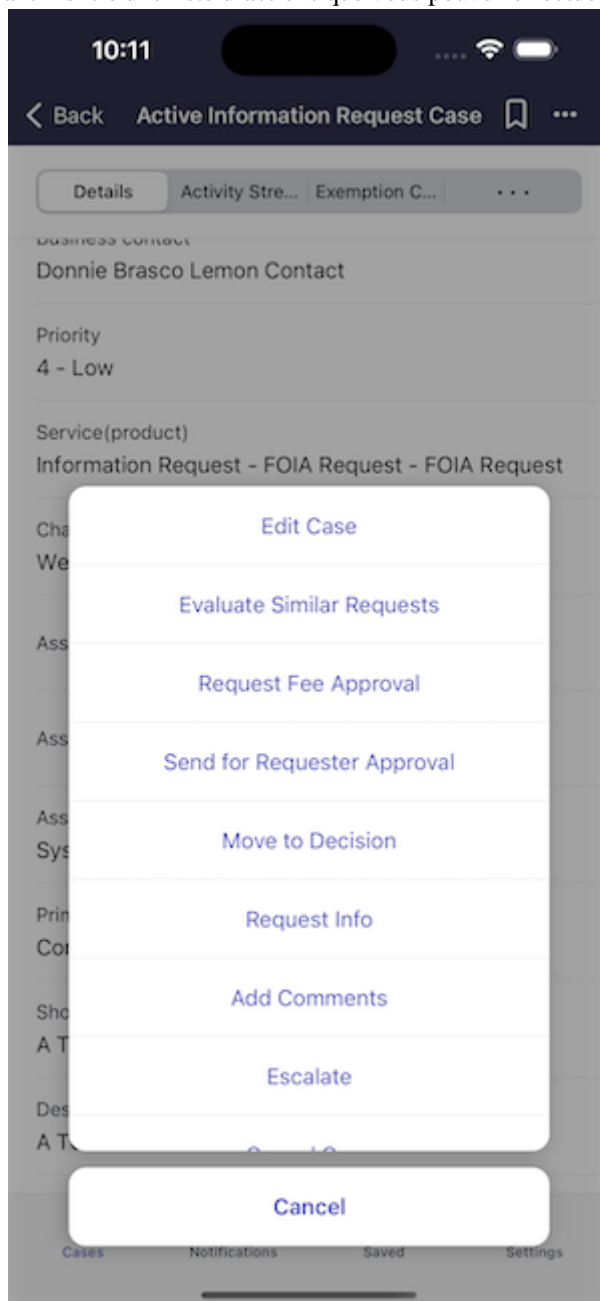
Traduction automatique

En tant qu'agent, vous pouvez effectuer plusieurs actions sur les tickets de demande d'informations Agent mobile dans les cartes de ticket. Dans la vue détaillée du ticket, vous

vous pouvez sélectionner l'icône Actions supplémentaires (icône ) pour afficher une liste d'actions, puis sélectionner le bouton Retour pour revenir à la liste d'enregistrements. Ces actions comprennent :

- Modification du ticket.
- Fermeture du ticket.
- Demande de plus d'informations au demandeur.
- Demande d'approbations de frais.
- Évaluation des demandes d'informations similaires.
- Faire passer l'affaire directement à 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 en savoir plus sur les tâches d'agent dans le , reportez-vous Agent mobileUtilisation de pour effectuer des tâches d'agent Agent mobileà .

Barre de navigation

La barre de navigation apparaît en bas de l'écran de l'application mobile. Cette barre comprend les onglets suivants :



Affiche la page principale du ticket. Utilisez ce lanceur d'applet pour accéder à la fonctionnalité de gestion des tickets.



Enregistré

Affiche les tickets ou listes de tickets enregistrés.



Gère les paramètres de l'application mobile.

Listes connexes dans le Agent mobile

Vous pouvez accéder aux listes connexes répertoriées dans la table suivante à partir des détails du ticket.

Listes connexes dans l'application Agent mobile

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 Gestion des services sur site (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 de cette liste : <ul style="list-style-type: none"> • État • Numéro • Objet • Affecté à • Priorité
SLA	Affiche une liste des accords sur les niveaux de service (SLA) pour un ticket. Les informations suivantes concernant les SLA sont incluses dans cette liste connexe : <ul style="list-style-type: none"> • Tâche • Étape du SLA • Définition du SLA

Listes connexes dans l'application Agent mobile (suite)

Liste connexe	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage écoulé réel • Temps écoulé réel
Tâches bloquées	Liste des tâches de blocage qui ont été créées pour ce ticket. Une tâche de blocage vous empêche de progresser vers la résolution d'un ticket.
Parties connexes	Liste des parties connexes, telles que les contacts ou les membres qui ont été ajoutés au ticket.
Tickets connexes	<p>Affiche une liste des tickets connexes pour un ticket. Vous pouvez afficher les informations suivantes pour les tickets connexes inclus dans cette liste :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro du ticket • État • Description brève • Contact <p>Sélectionnez un ticket connexe ou enfant pour afficher les détails supplémentaires sur le formulaire Ticket.</p>
Connaissance jointe	Articles de la base de connaissances joints en tant que solution proposée au ticket.
Documents	Liste des documents joints pour le ticket.

Utilisation de pour effectuer des tâches d'agent Agent mobile

Si vous êtes un agent de service gouvernemental, vous pouvez gérer vos tickets et recevoir des mises à jour en temps réel sur votre équipement mobile avec le Agent mobile.

Avec le Agent mobile, vous pouvez effectuer des actions et des approbations de routine à partir de votre équipement mobile à tout moment et en tout lieu. Le tableau suivant décrit les tâches que vous pouvez effectuer avec le 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	<p>Affichez les détails d'un ticket et déterminez si vous devez apporter des changements ou prendre des mesures.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans la barre de navigation inférieure, sélectionnez Tickets. 2. Sélectionnez Nouveau pour créer un ticket ou sélectionnez Actif pour afficher

Tâches de l'agent du service pour gouvernement (suite)

Tâche d'agent	Étapes
	<p>une liste des tickets de demande de service actifs.</p> <ol style="list-style-type: none"> Sélectionnez un ticket pour en afficher les détails. 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. <p>Pour en savoir plus sur l'affichage d'un ticket dans , reportez-vous à la Agent mobile section Suivre les demandes de service gouvernemental avec l'application Agent mobile.</p>
Modifier un ticket	<ol style="list-style-type: none"> Dans la liste Demandes de service, ouvrez un ticket. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez Modifier le ticket. <p>Pour en savoir plus sur les champs de ticket, reportez-vous à la section Formulaire de ticket de demande de service.</p>
Ajouter des commentaires à un ticket	<ol style="list-style-type: none"> Dans la liste Demandes de service, ouvrez un ticket. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires () et sélectionnez Ajouter des commentaires. Dans les champs Notes de travail ou Commentaires supplémentaires , ajoutez vos notes de travail ou commentaires sur le ticket. <p>Vous pouvez également ajouter des commentaires via la liste connexe du flux d'activité. Pour plus d'informations, consultez L'utilisation du flux d'activité dans le Agent mobile.</p>
Proposer une solution pour un ticket	<ol style="list-style-type: none"> Appuyez sur l'icône Actions ) et sélectionnez Proposer une solution. Dans les champs Code de résolution et Notes de résolution , ajoutez le code et les

Tâches de l'agent du service pour gouvernement (suite)



Tâche d'agent	Étapes
	notes que vous proposez comme solution pour résoudre le ticket, puis sélectionnez Soumettre .
Demander plus d'informations	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans le lanceur d'applet, sélectionnez l'applet Escalades . 2. Consultez la liste des escalades pour ce ticket, le cas échéant.
Fermer un ticket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur l'icône Actions ) et sélectionnez Fermer le ticket. 2. Dans les champs Code de résolution et Notes de résolution , saisissez 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	<p>Affichez les détails d'un ticket et déterminez si vous devez apporter des changements ou prendre des mesures.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans la barre de navigation inférieure, sélectionnez Tickets. 2. Sélectionnez Nouveau pour créer un ticket ou sélectionnez Actif pour afficher une liste des tickets de demande de service actifs.

Tâches de l'agent de demande d'informations (suite)



Tâche d'agent	Étapes
	<p>3. Sélectionnez un ticket pour en afficher les détails.</p> <p>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.</p> <p>Pour en savoir plus sur l'affichage d'un ticket dans , reportez-vous à la Agent mobile section Suivre les demandes d'informations avec le Agent mobile.</p>
Modifier un ticket	<p>1. À partir de la liste Demandes d'informations, ouvrez un ticket.</p> <p>2. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez Modifier le ticket.</p> <p>Pour en savoir plus sur les champs de ticket, reportez-vous à la section Formulaire de ticket de demande d'informations.</p>
Ajouter des commentaires à un ticket	<p>1. À partir de la liste Demandes d'informations, ouvrez un ticket.</p> <p>2. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires () et sélectionnez Ajouter des commentaires.</p> <p>3. Dans les champs Notes de travail ou Commentaires supplémentaires , ajoutez vos notes de travail ou commentaires sur le ticket.</p> <p>Vous pouvez également ajouter des commentaires via la liste connexe du flux d'activité. Pour plus d'informations, consultez L'utilisation du flux d'activité dans le Agent mobile.</p>
Proposer une solution pour un ticket	<p>1. Appuyez sur l'icône Actions ) et sélectionnez Proposer une solution.</p> <p>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.</p>

Traduction automatique

Tâches de l'agent de demande d'informations (suite)

Tâche d'agent	Étapes
Demander plus d'informations	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans le lanceur d'applet, sélectionnez l'applet Escalades . 2. Consultez la liste des escalades pour ce ticket, le cas échéant.
Évaluer les demandes similaires	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur l'icône Actions ) et sélectionnez Évaluer les demandes similaires. 2. Dans la boîte de dialogue Escalades , renseignez les détails de l'escalade.
Envoyer pour approbation du demandeur	<ol style="list-style-type: none"> 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.
Demander l'approbation des frais	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur l'icône Actions ) et sélectionnez Demander l'approbation des frais. 2. Dans la boîte de dialogue Escalades , renseignez les détails de l'escalade.

Tâches de l'agent de demande d'informations (suite)

Tâche d'agent	Étapes
Afficher la liste de vérification des exemptions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans le lanceur d'applet, sélectionnez l'applet Liste de vérification des exemptions. 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 documents publics, et sélectionnez une ou plusieurs exemptions, le cas échéant.
Fermer un ticket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur l'icône Actions ) et sélectionnez Fermer le ticket. 2. Dans les champs Code de résolution et Notes de résolution, saisissez le code et vos notes sur la façon dont le ticket a été résolu.
Annuler un ticket	Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez Annuler le ticket .

L'utilisation du flux d'activité dans le Agent mobile

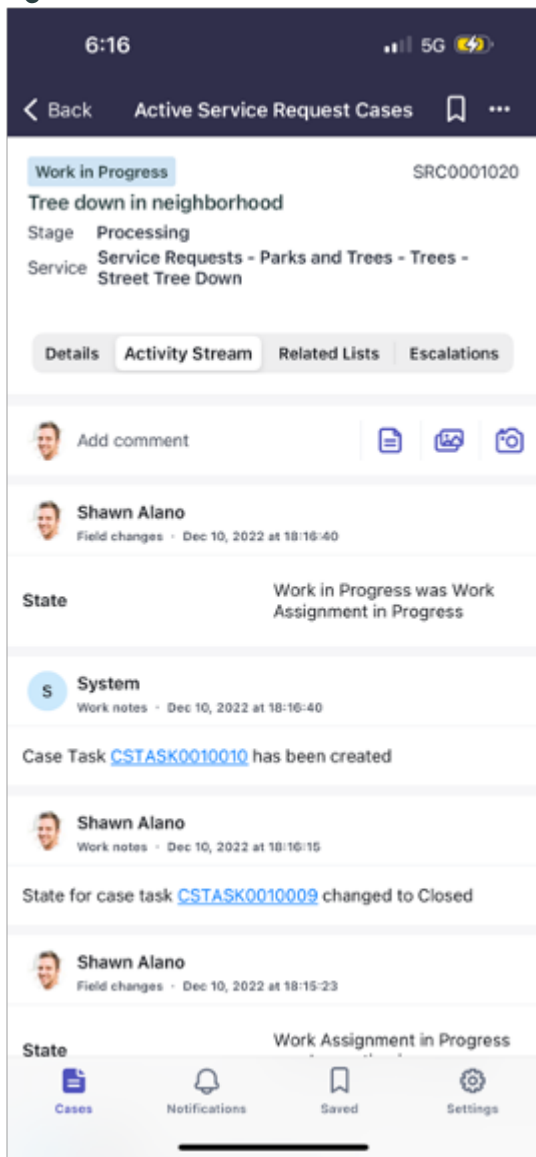
Si vous êtes un agent de service gouvernemental, vous pouvez accéder au flux d'activité à partir de la carte de ticket dans le Agent mobile. Vous pouvez également communiquer avec les demandeurs et prendre des notes internes sur le travail sur un enregistrement, ce qui vous permet de relayer et de suivre les informations plus efficacement.

Utilisation du flux d'activité

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 pour un enregistrement dans le Agent mobile.

Agent mobile Flux d'activité



Traduction automatique




Tâches d'agent dans le flux d'activité mobile

Le tableau suivant répertorie les tâches que vous pouvez effectuer dans le flux d'activité du 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	<ol style="list-style-type: none"> Sélectionnez Ajouter un commentaire. Dans la section Composer, ajoutez les informations au champ de texte.

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	<p>3. (Facultatif) Cochez la case pour rendre le commentaire ou la note de travail publiquement visible.</p> <p>4. Sélectionnez Publier.</p> <p>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.</p>
Ajouter des photos ou des pièces jointes	<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez l'icône de document (icône  pour joindre un document au ticket. • Sélectionnez  icône pour prendre une photo à joindre à l'étui. • Sélectionnez l'icône Galerie (icône ) pour joindre une photo existante au ticket.

Suivre les demandes de service gouvernemental avec l'application 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 Agent mobile , un formulaire s'ouvre 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 du service gouvernemental.
- Action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter une solution.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent mobile .
2. Sous **Mes tickets**, sélectionnez l'une des applets dans la table suivante.

Liste d'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 dans 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 ouverts, en attente d'informations ou résolus .

- Sélectionnez le ticket de demande de service pour lequel vous souhaitez afficher plus de détails. Pour obtenir une description détaillée des champs du ticket de demande de service, reportez-vous à la section [Formulaire de ticket de demande de service](#).

Suivre les demandes d'informations avec le Agent mobile

Suivez et affichez les détails de toutes les demandes d'informations qui vous sont affectées à l'aide de votre Agent mobile 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 Agent mobile , un formulaire s'ouvre 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 du ticket de demande d'informations.
- Action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter un résultat de ticket.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

- Ouvrez le fichier ServiceNow Agent mobile.
- Sous **Mes tickets**, sélectionnez l'une des applets dans la table suivante.

Liste d'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 dans le nouvel état.
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 ouverts, en attente d'informations ou résolus .

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 la section [Formulaire de ticket de demande d'informations](#).

Utiliser Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Si vous disposez du rôle d'agent, vous pouvez résumer les détails du ticket et générer les notes de résolution du ticket avec l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) .

Résumez les détails du ticket pour vous aider à comprendre plus rapidement le contexte du ticket. Ces résumés sont utiles pour les tickets longs ou complexes qui incluent plusieurs conversations entre agents et membres.

Générez les notes de résolution de ticket pour accélérer la conclusion des tickets. Lorsque vous êtes prêt à proposer une solution à un membre ou à relayer une décision concernant son application, cette fonctionnalité peut générer des notes de résolution et les ajouter au formulaire de ticket. Les notes de résolution fournissent également le contexte de la résolution du ticket aux autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes ou des tickets similaires.

Générez un résumé de l'historique de la messagerie instantanée de l'Agent virtuel et de la conversation entre un agent actif et un client à l'aide de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée de l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) .

Synthétisez et résumez les informations provenant de plusieurs bases de connaissances pour fournir des réponses pertinentes dans un format conversationnel à l'aide du module d'extension Recherche IA Now Assist pour l'espace de travail CSM. Cette compétence fournit des réponses exploitables générées ou sélectionnées par l'IA à une recherche dans l'espace de travail CSM et peut remplacer une liste des résultats possibles par un résultat conversationnel à un seul tour.

Compétences

L'application Now Assist pour PSDS inclut les compétences d'IA générative qui peuvent permettre à vos agents de comprendre le contexte du ticket afin de proposer des résolutions au membre ou d'approuver une demande plus rapidement.

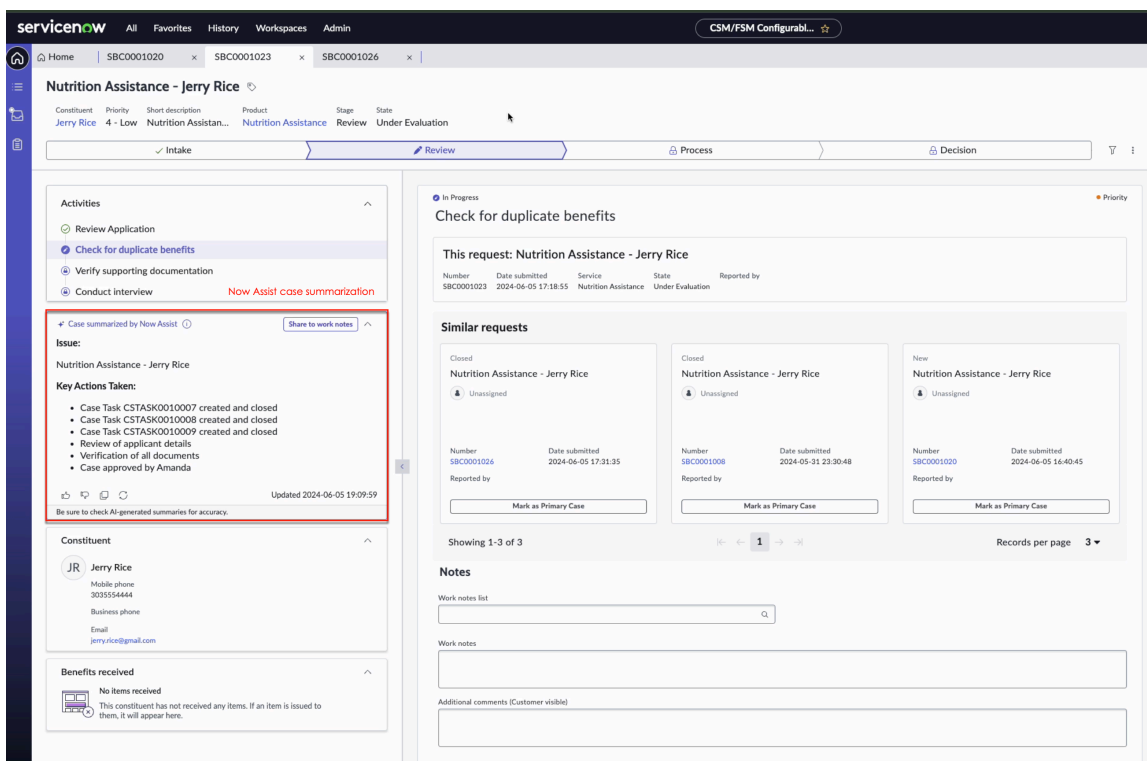
Synthèse du ticket

Fournit à un agent un résumé d'un ticket de service public, y compris le problème et les mesures prises. Un agent peut générer un résumé d'un ticket pour comprendre le contexte du ticket, actualiser le résumé afin qu'il inclue les dernières mises à jour du ticket et publier le résumé dans les notes de travail du ticket.

La compétence de synthèse de ticket génère un résumé de ticket et l'affiche au-dessus du flux d'activité. Le résumé comprend les informations que l'agent saisit dans les champs d'enregistrement de ticket suivants :

- Description brève
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires

- E-mail
- Accord sur les niveaux de service (SLA)



Traduction automatique

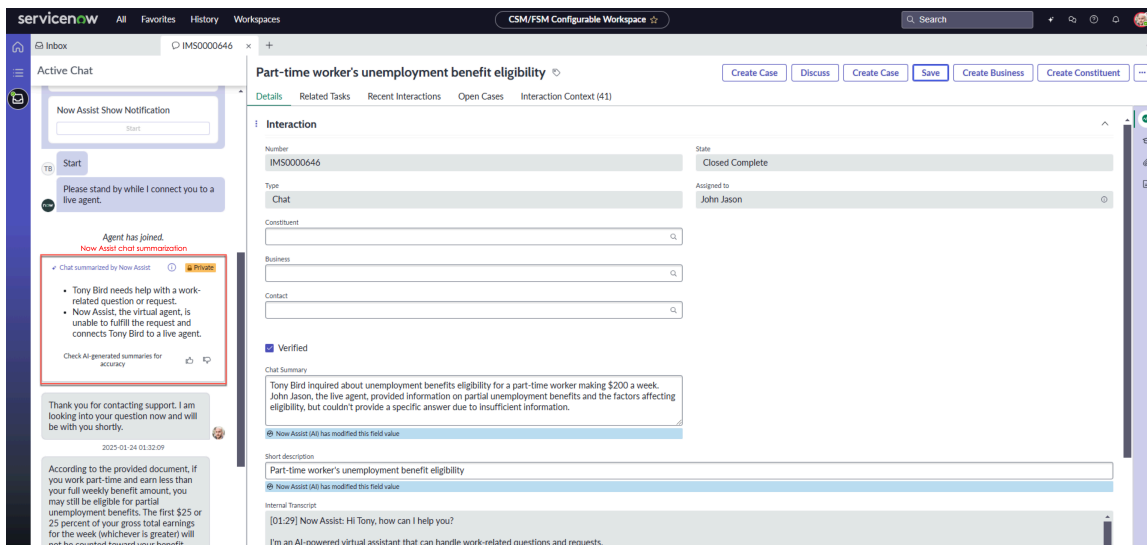
Synthèse de la messagerie instantanée

Fournit à un agent un résumé de l'historique de messagerie instantanée d'un client, de l'historique de messagerie instantanée Agent virtuel de l'agent actif et de l'historique des interactions. Les agents peuvent afficher ou créer les résumés suivants :

- Agent virtuel Résumé du transfert de messagerie instantanée : résume la conversation lorsqu'une Agent virtuel conversation est transférée à un agent actif et affiche le résumé dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Un agent peut afficher un résumé des actions effectuées par un client avant d'entrer en contact avec un agent actif.
- Résumé du transfert d'agent actif à agent actif : résume la conversation lorsqu'un agent actif transfère une conversation à un autre agent actif et affiche le résumé dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Un agent peut afficher un résumé des actions effectuées par un client avant de passer le relais à un autre agent actif.
- Résumé de l'action rapide : fournit un résumé lorsqu'un agent utilise l'action rapide /résumer dans la fenêtre de messagerie instantanée active.
- Résumé de la fin de la messagerie instantanée : renseigne les champs Résumé de la **messagerie instantanée** et **Description brève** de l'enregistrement d'interaction lorsqu'un agent actif conclut une conversation de messagerie instantanée avec un client.

i Remarque :

Si un résumé de la messagerie instantanée n'est pas disponible pour l'interaction, le champ Résumé de la **messagerie instantanée** n'apparaît pas sur l'enregistrement d'interaction.



Génération de notes de résolution

Peut permettre à un agent de générer les notes de résolution d'un ticket, de proposer la résolution au membre ou au candidat et d'ajouter les informations à l'enregistrement du ticket.

La compétence de génération de notes de résolution affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour sélectionner un code de résolution et examiner le texte des notes de résolution avant de proposer une résolution à un membre ou de transmettre une décision à un demandeur.

i Remarque :

La compétence de génération de notes de résolution nécessite un minimum de 200 mots dans l'enregistrement du ticket pour générer les notes de résolution. Si les notes de résolution ne peuvent pas être générées, le système affiche un message sous le champ Notes de **résolution**.

Information associée

[Now Assist](#)

[Installer et configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public \(PSDS\)](#)

[Utiliser Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public \(PSDS\)](#)

Résumer une conversation instantanée à l'aide de Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Générez un résumé de l'historique de la messagerie instantanée de l'Agent virtuel et de la conversation entre un agent actif et un client à l'aide de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent utiliser la synthèse de messagerie instantanée, alimentée par Now LLM, pour obtenir une compréhension contextuelle des problèmes de support tout au long du cycle de vie d'une messagerie instantanée, même s'il s'agit d'interactions avec Agent virtuel, de transferts vers des agents actifs ou de transferts multiples entre agents.

Dans une conversation Agent virtuel, lorsqu'un demandeur choisit de se connecter à un agent actif, une interaction apparaît dans votre boîte de réception. Lorsque vous acceptez l'interaction, un résumé de la conversation d'Agent virtuel est généré. Vous pouvez poser des questions au demandeur pour résoudre son problème.

Vous pouvez également résumer l'interaction à la fin de la conversation instantanée ou lorsqu'un incident est créé pour un dépannage plus approfondi avant ou après la fin de la conversation instantanée. Le résumé inclut tous les points du transfert, y compris la conversation d'Agent virtuel, et fournit le contexte de l'interaction pour vous et les autres agents qui pourraient souhaiter s'y référer.

La compétence de synthèse de la messagerie instantanée vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Résumez l'historique de la messagerie instantanée Agent virtuel et fournissez un résumé des actions effectuées par le client avant que celui-ci n'interagisse avec un agent actif.
- Résumez l'historique des conversations instantanées de l'agent en direct et du client, y compris les actions effectuées par le client avant que l'agent actif ne transfère l'appel à un autre agent actif et que le client n'interagisse avec le nouvel agent.
- Résumez la messagerie instantanée à tout moment de la conversation à l'aide de l'action rapide /summarize .
- Résumez la conversation instantanée entre un agent actif et un client lorsqu'une conversation instantanée est transférée à un autre agent actif ou lorsqu'un agent conclut la conversation et met fin à l'interaction.

i Remarque :

Vous pouvez également générer un résumé de la messagerie instantanée sur demande à partir du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez .

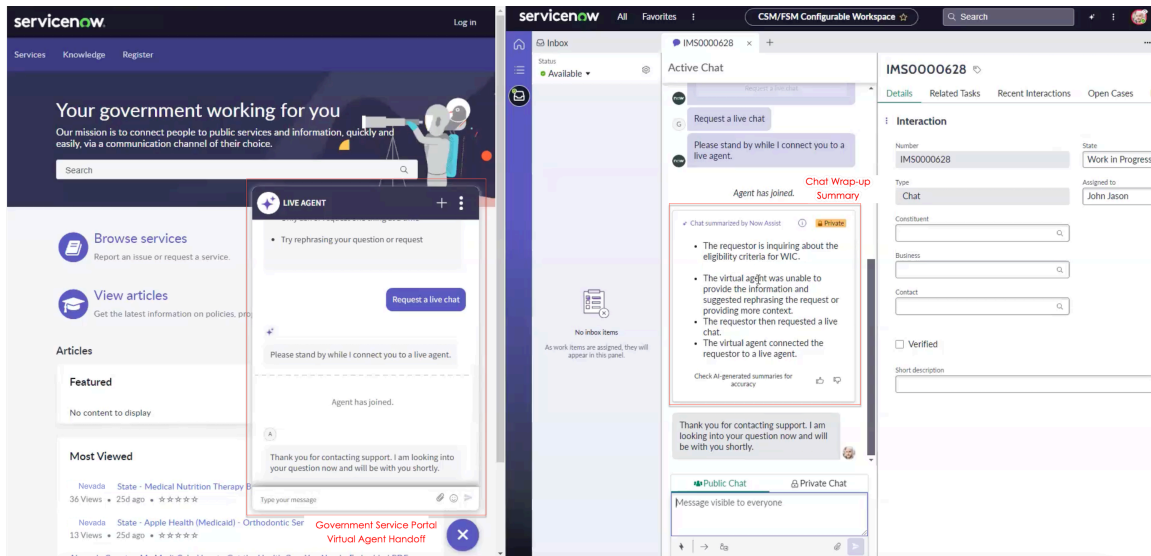
La compétence de synthèse de la messagerie instantanée met à jour les champs Description brève et Résumé de la messagerie instantanée de l'enregistrement d'interaction une fois la conversation instantanée terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail configurable de CSM*.
2. Dans Espace de travail configurable de CSM, ouvrez une messagerie instantanée à partir de votre boîte de réception.
La compétence de synthèse de la messagerie instantanée crée automatiquement un résumé en ligne dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Ce résumé inclut le problème du membre, l'interaction avec Virtual Agent et toutes les actions effectuées par le membre avant de s'engager avec un agent actif. Ce résumé apparaît dans la fenêtre de messagerie instantanée active et est identifié par l'icône Now Assist (icône ✦ et l'étiquette **de résumé de la messagerie instantanée IA** .



3. Facultatif : Fournissez des commentaires pour le résumé de la messagerie instantanée en sélectionnant l'icône Utile (👍) ou l'icône Non utile (👎) sur la carte de résumé.

Ces commentaires améliorent le modèle d'IA générative et peuvent contribuer à optimiser les futures versions de cet outil. Le système rassemble les commentaires sur chaque résumé généré et les stocke dans les journaux d'IA générative (sys_generative_ai_log_list.do).

4. Dialoguez avec le client pour obtenir des informations supplémentaires sur le problème qu'il rencontre. Par exemple, si un demandeur présente une demande dans le cadre d'un programme d'avantages, vous devrez peut-être recueillir des renseignements supplémentaires à partir de ce qu'il a fourni à l'Agent virtuel.

5. Dans la fenêtre de messagerie instantanée active, utilisez l'action rapide /summarize pour résumer la conversation pendant la conversation avec le client. La compétence de synthèse de la messagerie instantanée crée un résumé en ligne supplémentaire dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Ceci est utile si vous souhaitez résumer des conversations clients longues ou détaillées.

6. Facultatif : Si le transfert d'agent actif à agent actif est activé, transférez une conversation de messagerie instantanée à un autre agent après avoir accepté une conversation de messagerie instantanée entrante en suivant les étapes suivantes :

- a. Sélectionnez l'icône Transférer à 🔄 pour transférer l'interaction à un autre agent.
- b. Sélectionnez le nom d'un autre agent actif.
- c. Le deuxième agent actif sélectionne **Accepter** pour rejoindre la messagerie instantanée. Un autre résumé de la messagerie instantanée est créé lorsque la conversation passe d'un agent réel à un autre.

7. Mettez fin à la conversation de messagerie instantanée en sélectionnant **End Chat**. La compétence de synthèse de la messagerie instantanée met à jour les champs **Description brève** et **Résumé** de la **messagerie instantanée** de l'enregistrement d'interaction une fois la conversation instantanée terminée.

📌 Remarque : Si aucun résumé de la messagerie instantanée n'est disponible pour l'interaction, le champ **Résumé** de la **messagerie instantanée** n'apparaît pas sur l'enregistrement d'interaction.

8. Examinez le texte dans les champs Description **brève** et Résumé de la **messagerie instantanée** pour en assurer l'exactitude et apportez les corrections nécessaires.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résumer un ticket à l'aide de Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Générez un résumé à partir des champs que vous avez sélectionnés sur l'enregistrement de ticket pour vous aider à comprendre rapidement le contexte du ticket à l'aide de la compétence de synthèse de tickets dans l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents de service pour gouvernement peuvent utiliser la synthèse des tickets, optimisée par Now LLM, pour obtenir une compréhension contextuelle des problèmes liés aux membres tout au long du cycle de vie du ticket. La compétence de synthèse de tickets génère automatiquement des résumés informatifs qui distillent les détails clés à partir des notes de travail, des commentaires et d'autres données de ticket, ce qui peut aider les agents à résoudre les tickets plus rapidement.

Le composant de résumé de ticket apparaît sous le composant du sélecteur d'activité sur les modèles de page du playbook et est réduit par défaut. Lorsqu'un agent génère un résumé de ticket en sélectionnant **Résumer**, le composant se développe pour afficher les informations récapitulatives, y compris une description du problème, des actions effectuées et des étapes suivantes. Pour des résumés plus longs, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le contenu.

La compétence de synthèse de la messagerie instantanée vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Sélectionnez Résumer pour créer un résumé des détails du ticket.
- Sélectionnez Partager dans les notes de travail pour copier le texte récapitulatif dans le flux d'activité.
 - Examinez le texte récapitulatif de la boîte de dialogue contextuelle Partager dans les notes de travail et modifiez-le si nécessaire.
 - Sélectionnez Enregistrer dans les notes de travail dans la boîte de dialogue contextuelle pour ajouter le texte au flux d'activité.
- Sélectionnez l'icône d'actualisation dans le pied de page du composant pour actualiser le texte et obtenir le dernier résumé.

Après avoir généré un résumé, vous pouvez :

- Examinez les informations récapitulatives et modifiez-les si nécessaire.
- Fournissez des commentaires sur le résumé généré.
- Ajoutez les informations récapitulatives aux notes de travail du ticket.
- Copiez les informations récapitulatives dans le presse-papiers.

i Remarque :

Vous pouvez également générer un résumé de ticket sur demande à partir du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez un ticket de service pour gouvernement en accédant aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Dans le composant Résumé du ticket par Now Assist, sélectionnez **Résumer**.

i Remarque :

Le composant Résumé du ticket par Now Assist s’affiche au-dessus de la carte du membre. La génération et l’affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

Enregistrement de ticket avec résumé du ticket

The screenshot displays the ServiceNow user interface for a ticket titled "Nutrition Assistance - Jerry Rice". The interface is in French. At the top, there's a navigation bar with "servicenow" and various tabs like "All", "Favorites", "History", "Workspaces", and "Admin". Below that, a breadcrumb trail shows the path: Home > SBC0001020 > SBC0001023 > SBC0001026. The main content area is divided into several sections. On the left, there's a sidebar with "Activities" (Review Application, Check for duplicate benefits, Verify supporting documentation, Conduct interview) and a "Case summarized by Now Assist" section. The "Issue" section is highlighted with a red box and contains a summary of the ticket. Below it, "Key Actions Taken" lists several case tasks. The "Constituent" section shows contact details for Jerry Rice. The "Benefits received" section indicates no items have been received. On the right, there's a "Check for duplicate benefits" section and a "Similar requests" section showing three other tickets. A vertical watermark "Traduction automatique" is visible on the right side of the screenshot.

3. **Facultatif** : Lorsque vous avez terminé de résumer un ticket, vous pouvez l’ajouter aux notes de travail du ticket, le développer ou le réduire, y ajouter des commentaires, le copier ou afficher des informations à son sujet.

Utiliser Recherche IA dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Les agents peuvent rechercher des informations avec des questions-réponses à tour unique à l’aide de la fonctionnalité Recherche IA dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS).

L’application utilisée permet d’extraire des réponses exploitables aux résultats Genius de questions-réponses à partir des articles de la base de connaissances trouvés dans les Agent virtuelPortail de services recherches , , Centre des employés et globales.Recherche IANow AssistNow LLM Service En utilisant cette application, un agent peut améliorer l’expérience du client en

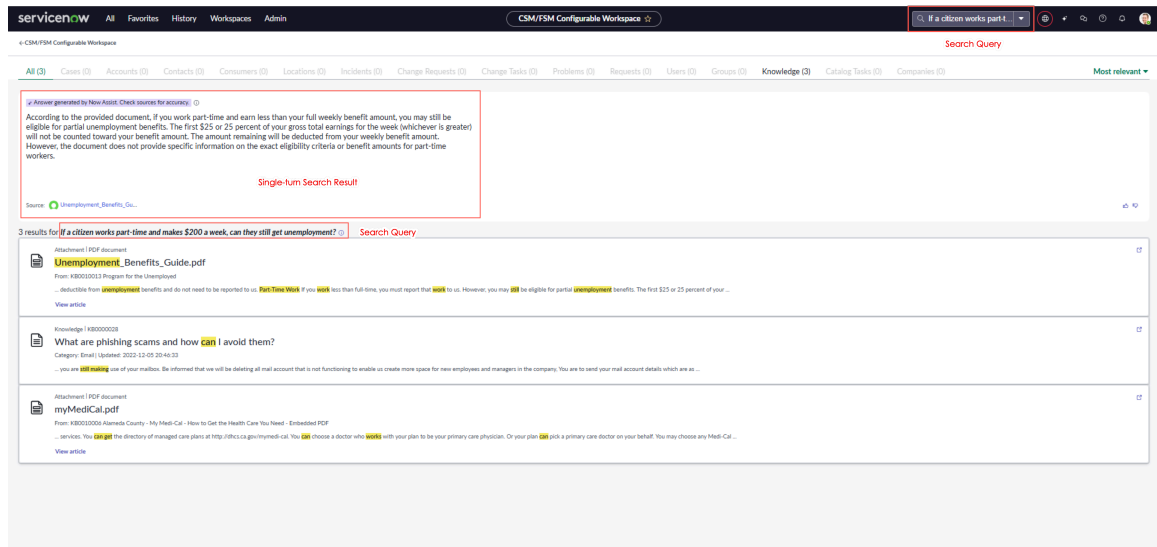
recupérant le contenu pertinent de la base de connaissances et en générant des réponses concises. Pour plus d'informations, consultez [Now Assist in AI Search](#) .

Synthèse de la législation

Le Now Assist module d'extension Recherche IA pour l'espace de travail CSM synthétise et résume les informations provenant de plusieurs bases de connaissances pour fournir des réponses pertinentes et exploitables générées par l'IA ou sélectionnées par l'IA aux requêtes de recherche dans un format conversationnel.

Les agents peuvent utiliser Recherche IA pour poser une requête directement dans la barre de recherche de , Espace de travail configurable de CSM qui générera ensuite une réponse à leur question en analysant et en résumant le contenu d'une ou de plusieurs bases de connaissances. Ce résultat de recherche conversationnelle à un seul tour remplace une longue liste de correspondances possibles et peut contribuer à améliorer la précision et la pertinence des réponses des agents en leur permettant d'examiner un résumé du contenu pertinent avant de répondre aux clients.

Questions-réponses de l'IA générative dans Espace de travail configurable de CSM



Traduction automatique

Configurations de recherche

Une configuration d'application de recherche spécifie le moteur de recherche et les paramètres à utiliser pour effectuer des recherches dans une ServiceNow AI Platform application. La configuration de l'application de recherche de configuration de recherche de **l'espace de travail configurable [CSM AIS]** est fournie avec l'application de stockage de l'espace de travail configurable CSM. Pour accéder à cette configuration, accédez à **Recherche IA > l'expérience de recherche > les applications de recherche**.

Un administrateur peut définir et personnaliser les tables sources et les bases de connaissances à partir desquelles Recherche IA Now Assist indexe les données en personnalisant les profils de recherche dans la configuration de l'application de recherche pour Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS).

Pour plus d'informations sur les configurations des applications de recherche, reportez-vous à la section [Search application configurations](#) . Pour plus d'informations sur la configuration et la personnalisation de Recherche IA à utiliser avec Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS), reportez-vous à la section [Activer et configurer Recherche IA avec Now Assist pour PSDS](#).

Utiliser des workflows agentiques dans Now Assist pour PSDS

Automatisez le processus de synthèse des demandes d'informations similaires, des frais associés et appliquez ces frais aux tickets à l'aide de Collecte d'agent IA pour Services digitaux pour le secteur public.

Le tableau suivant répertorie les agents IA **d'examen des frais de demande d'informations** . Ces agents IA travaillent ensemble pour arriver à une estimation du sous-total des frais, une recommandation indiquant si une demande d'exonération des frais doit être approuvée ou rejetée, et une estimation du total des frais avec l'exonération des frais, le cas échéant.

i Important :


Dans l'écran **Définir la disponibilité** de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Workflows disponibles pour la collection d'agents IA pour Services digitaux pour le secteur public

Nom du workflow	Description	Agents IA disponibles
Estimer les frais associés à un enregistrement de ticket de demande d'informations	<ul style="list-style-type: none"> • Décrit les étapes nécessaires pour estimer les frais associés à une demande de renseignements • Récupère les enregistrements de tickets similaires et permet à l'utilisateur de les exclure du calcul des frais • Estime et communique la répartition des frais en fonction de demandes similaires et des détails de demande de l'utilisateur • Communique l'estimation du sous-total, la recommandation d'exonération des frais et le total avec l'exonération des frais. 	Information Request Playbook Agent d'estimation des frais
analyser une justification d'exonération des frais pour un enregistrement de ticket de demande d'informations ;	Analyse la justification de l'exonération des frais par le demandeur et valide la justification par rapport aux règles prédéfinies	Information Request Playbook Agent de justification de l'exonération des frais

i Important :

Par défaut, tous les enregistrements de workflow agentique et d'agent IA sont en lecture seule.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez **d'abord dupliquer le workflow agentique**  , puis procéder aux étapes suivantes :

Traduction automatique

- Activez le workflow agentique.
- Activez tous les agents au sein du workflow agentique.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le workflow agentique. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.

Workflow d'examen de demande d'informations sur l'estimation des frais et la dérogation

Utilisez le workflow agentique d'estimation des frais de demande d'informations et d'examen de dérogation pour générer une répartition des frais estimés pour un ticket de demande d'informations et pour déterminer si une dispense de frais doit être accordée.

Vous pouvez utiliser le workflow agentique **Estimation des frais de demande d'informations et examen de dérogation** pour :

- Estimez les frais pour les enregistrements de tickets de demande d'informations en analysant les tickets passés et les entrées des utilisateurs.
- Analysez les demandes pour supprimer les frais associés à un ticket de demande d'informations.

Les agents IA utilisés pour le workflow agentique d'estimation des frais de demande d'informations et d'examen de dérogation sont les suivants :

Agents IA pour la demande d'informations Estimation des frais et examen de dérogation workflow agentique

Nom de l'agent IA	Description
Estimation des frais de demande d'informations Agent IA	Estimez les frais pour les enregistrements de tickets de demande d'informations en analysant les tickets passés et les entrées des utilisateurs.
Demande d'informations Examen de l'exonération des frais Agent IA	Analysez et validez la justification de l'exonération des frais pour un enregistrement de ticket de demande d'informations par rapport à un ensemble de règles prédéfinies à partir d'une source externe et expliquez si la demande doit être approuvée ou rejetée.

Pour accéder au workflow agentique **d'examen de l'estimation des frais de demande d'informations et de la revue** :

1. Accédez à **la vue d'ensemble de l'> Studio d'agent IA >**.
2. Sélectionnez **Estimation des frais de demande d'informations et Examen de la dérogation**.

Pour modifier le workflow agentique, [dupliquez-le](#) et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins. Vous pouvez activer le modèle de workflow agentique en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau.

i Important :

Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Rôles requis pour activer le workflow et y accéder

Les rôles requis pour activer le workflow et y accéder sont les suivants :

Rôles et responsabilités

Rôles	Responsabilités
Administrateur AI PSDS [sn_gsm_ai_agents.admin]	<ul style="list-style-type: none"> • Configurez le workflow agentique. • Modifiez les paramètres de l'IA. • Créez et gérez de nouveaux workflows et agents IA. • Accédez aux tables de l'assistant IA autonome et mettez-les à jour.
Agent IA PSDS [sn_aia_agent]	Lisez, créez, mettez à jour et supprimez des enregistrements dans la table Agent IA.

[store-future: BEGIN review]

Activation du workflow agentique et des déclencheurs

Pour activer le workflow agentique et les déclencheurs, procédez comme suit :

1. Accéder au workflow agentique **Demande d'informations Estimation des frais et Dérogation Examinez-les** et dupliquez-les. Elle duplique tous les déclencheurs associés à ce workflow agentique.
2. Accédez au workflow dupliqué et activez le déclencheur **L'enregistrement de piste est créé ou mis à jour**.
3. Accédez à la **Tous > Politique système > E-mail > Actions entrantes**. Deux actions entrantes doivent également être activées :
 - Activez **le workflow agentique Déclencher pour l'action entrante de prospect** .
 - Activez **le workflow agentique Déclencher pour l'action entrante de tâche de piste** .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Déclencheurs

Les déclencheurs prédéfinis du workflow agentique Estimation des frais de demande d'informations et Examen de la dérogation sont les suivants :

- Le champ **Affecté à** n'est pas vide.
- Le champ **Description brève** n'est pas vide.
- Le champ **Description** n'est pas vide.
- Le champ **Séquence d'événements** n'est pas vide.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Utiliser Pont de services for Services digitaux pour le secteur public

En tant que fournisseur d'agence de services pour gouvernement, découvrez comment utiliser Pont de services pour recevoir et répondre aux demandes de service du catalogue de services à partir de votre instance de fournisseur.

En tant qu'agence fournisseur, vous pouvez créer et publier des catalogues distants à partir de votre instance pour que les consommateurs génèrent des demandes de service qui peuvent être satisfaites dans votre instance. Vous pouvez également intégrer vos tâches aux tâches de votre consommateur, en les envoyant dans les deux sens pour exécution, ainsi qu'envoyer des tickets à l'instance de votre consommateur via la tâche du fournisseur.

Les demandes de service de Service Bridge sont lancées à partir de l'instance ServiceNow du membre, affichée via le Government Service Portal. L'agent du fournisseur de l'agence répond à ces demandes dans l'instance fournisseur de l'agence ServiceNow. Les données de la demande synchronisent ensuite les instances de l'agent et du client afin qu'ils puissent tous deux suivre sa progression.

Utilisation de Pont de services pour les consommateurs

En tant que membre utilisant une instance Pont de services pour les consommateurs, vous pouvez :

- Examinez les éléments de catalogue distant auxquels vous avez droit à partir de votre catalogue local et envoyez des demandes d'exécution à votre agence fournisseur.
- Intégrez de manière bidirectionnelle vos tâches avec les tâches de votre fournisseur d'agence.
- Recevez des tâches proactives de la part des fournisseurs pour plus de transparence et de collaboration.

Utilisation de Pont de services pour les fournisseurs

En tant que fournisseur, découvrez comment utiliser Pont de services pour répondre aux demandes à partir du catalogue de services et suivre l'exécution des commandes à partir de l'instance fournisseur de votre agence.

En tant que fournisseur, vous pouvez :



- Créez et publiez des catalogues de services à distance pour vos consommateurs sur leurs instances.
- Intégrez votre instance à l'instance de votre consommateur.
- Recevez et répondez aux demandes de service sur votre instance à partir de l'instance ServiceNow de votre membre.

En tant que fournisseur, vous devez d'abord créer et publier le catalogue de services à distance et les définitions de tâches à distance que vos membres peuvent utiliser pour créer une tâche à distance. Vous autorisez ces définitions à vos membres, qui peuvent ajuster les mappages et les règles de données de champ, ou simplement activer la définition. Vos membres peuvent appliquer un déclencheur à la définition ou créer manuellement une tâche à distance pour vous, le fournisseur, en fonction d'une définition active.

Les éléments de catalogue distant sont commandés à partir de l'instance du consommateur et créent des tâches du fournisseur dans l'instance du fournisseur et du consommateur. L'agent du fournisseur remplit ces tâches de fournisseur dans son instance ServiceNow.


Les données de ces tâches sont synchronisées entre les instances afin qu'elles puissent toutes deux suivre la progression.

Le processus de création d'un catalogue distant pour les agences fournisseurs est le suivant :

1. Créez un créateur d'enregistrement distant dans un catalogue distant. Pour en savoir plus sur la procédure à suivre, reportez-vous à la section [Create a remote record producers in a remote catalog in Service Bridge for Providers](#) .
2. Créez des variables pour les créateurs d'enregistrements distants. Pour en savoir plus sur la procédure à suivre, [Create variables for remote record producers in Service Bridge for Providers](#)  consultez .
3. Associez les flux aux créateurs d'enregistrement.

Les tâches à distance vous permettent d'affecter et de synchroniser les données de la tâche sur des instances distinctes afin de pouvoir répondre rapidement aux demandes de service de vos membres. Voici quelques exemples de demandes des consommateurs :

1. Demandez de l'aide pour les problèmes rencontrés par vos électeurs.
2. Demandez à vous affecter les tâches existantes afin de pouvoir répondre aux problèmes de vos membres.

Pour plus d'informations sur la création d'une définition de tâche distante déclenchant l'affectation d'une tâche distante, reportez-vous à la section [Create a remote task definition in Service Bridge for Providers](#) .

Processus d'exécution de demande de Pont de services

1. L'utilisateur final sélectionne un élément associé à Pont de services dans le catalogue de services.
2. Le consommateur fournit les informations dans le formulaire de demande de Pont de services et sélectionne **Soumettre**. Lorsque le consommateur effectue la demande, la vue des tâches s'affiche sur le portail. Dans la vue, le membre peut ajouter des commentaires qui sont répliqués dans l'instance du fournisseur de l'agence.
3. Dans l'instance de l'utilisateur final, un seul type de tâche de suivi, la tâche du fournisseur, est généré, quel que soit le service.
4. La tâche du fournisseur est répliquée sur l'instance du fournisseur d'agence, ce qui déclenche un flux qui déclenche la tâche parente.
5. L'état de la tâche dans l'instance du membre est défini sur **Reçu**.
6. Dans le cas du fournisseur d'agence, un agent prend en charge la tâche parente en sélectionnant **Me l'affecter**.
7. Une fois qu'un agent s'est approprié la tâche, l'état de la tâche du fournisseur dans l'instance du membre est mis à jour et prend la valeur **Travail en cours**. Lorsque l'agent publie un commentaire sur l'instance du fournisseur d'agence, le commentaire est répliqué dans l'instance du membre. Les commentaires publiés par le membre sont répliqués dans l'instance du fournisseur.
8. Une fois que l'agent a résolu la demande, définit un code de résolution et sélectionné **Proposer une solution**, l'état de la tâche du fournisseur dans l'instance du consommateur

est mis à jour sur **Résolu**. Le menu Actions affiche les options suivantes : Accepter, Rejeter ou Annuler.

9. Si le consommateur accepte la résolution, l'état de la tâche du fournisseur sur l'instance du membre et l'état de la demande sur l'instance du fournisseur de l'agence sont tous deux mis à jour sur **Fermé**.

Cas d'utilisation

- Exemple de gestion des licences : un état utilise à la fois des instances de fournisseur et de consommateur de Pont de services. Les utilisateurs de l'instance de consommateur doivent accéder à un contenu spécifique ou effectuer des tâches dans l'instance du fournisseur. Avec les éléments de contenu distants, les utilisateurs peuvent cliquer sur un élément de catalogue dans l'instance du consommateur, ce qui ouvre un nouvel onglet et les connecte à l'instance du fournisseur pour terminer la tâche de manière transparente.
- Exemple d'intégration : utilisateurs cliquant sur un élément de catalogue dans l'instance de consommateur, qui ouvre un nouvel onglet et les connecte à l'instance du fournisseur pour terminer la tâche. Cela garantit que les utilisateurs peuvent effectuer des tâches sur différentes instances sans aucune interruption.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Enregistrer un Pont de services consommateur dans Pont de services PSDS

L'inscription d'un nouveau consommateur dans Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public établit une intégration d'instance à instance entre un fournisseur et un consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

[End]

Création d'une tâche fournisseur dans Pont de services pour PSDS

Les tâches du fournisseur représentent le travail effectué dans l'instance d'un fournisseur et surveillé dans l'instance d'un consommateur. En utilisant les tâches du fournisseur, les membres peuvent collaborer avec tous leurs fournisseurs sans avoir besoin d'une configuration supplémentaire de leurs instances.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un membre soumet une demande pour l'élément de catalogue associé au flux de demande de service sur son instance de consommateur, une tâche de fournisseur correspondante est créée sur votre instance de fournisseur, ce qui crée automatiquement un ticket de demande de service et déclenche un flux d'exécution de demande sur l'instance du fournisseur d'agence. Au fur et à mesure que la tâche du fournisseur passe par différentes étapes dans le flux d'exécution, les informations sont envoyées à l'instance du consommateur via les mises à jour du bloc-notes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Créer un élément de catalogue distant dans Pont de services pour PSDS

En tant qu'administrateur de fournisseur, vous pouvez créer un élément de catalogue distant contenant les services affichés à vos électeurs dans le Government Service Portal. Après avoir créé un élément de catalogue distant, un administrateur de l'instance du membre peut l'affecter à ses catalogues et catégories, puis l'activer, comme tout autre élément de catalogue affiché dans le portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Services digitaux pour le secteur public

Solutions Platform Analytics contiennent du contenu préemballé Platform Analytics à utiliser avec d'autres ServiceNow AI Platform produits. Il Solution Platform Analytics fournit des KPI et des points de référence pour mesurer les services publics fournis aux membres.

Rôles requis

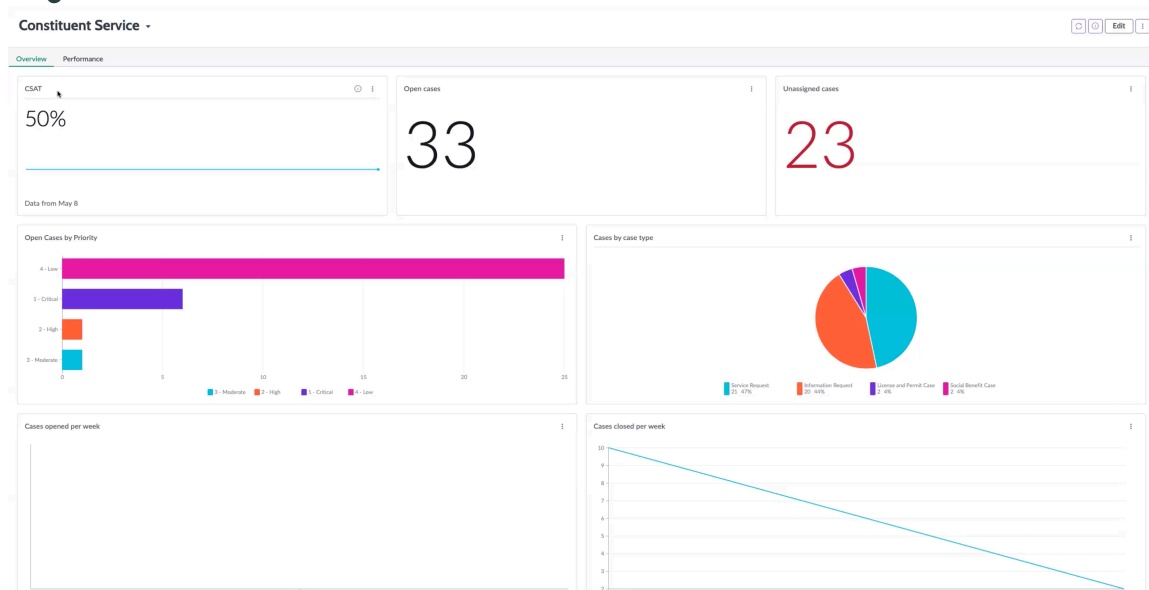
Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur ServiceNow AI Platform (admin) : installer et activer cette solution d'analyse et de génération de rapports, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Platform Analytics (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.

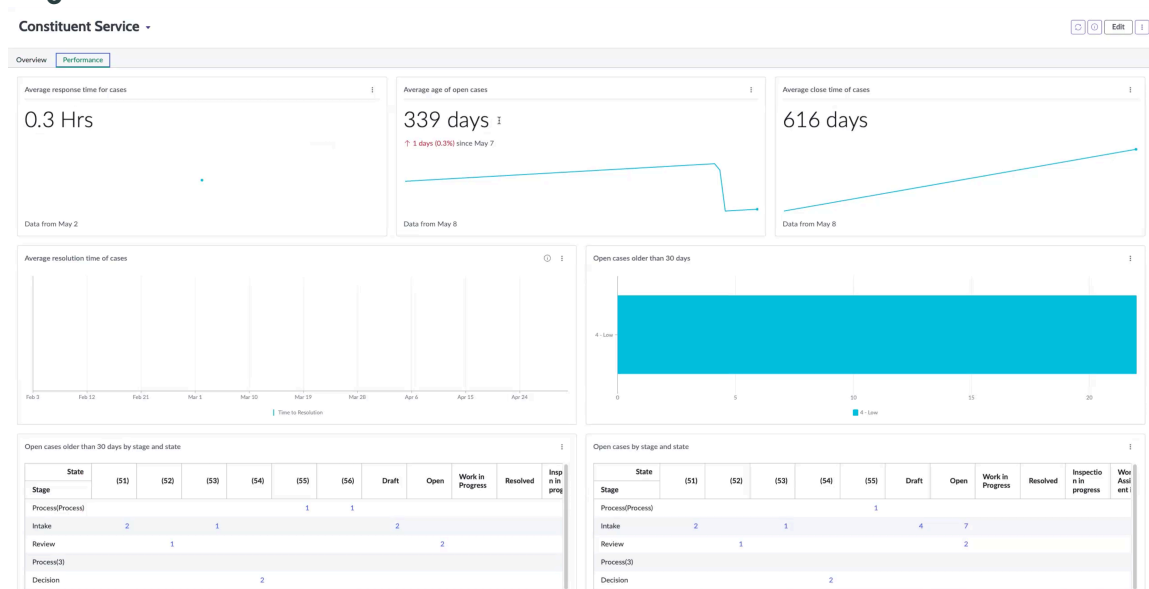
Tableau de bord du service membre

Utilisez ce tableau de bord pour surveiller l'intégrité des services aux citoyens, obtenir des informations sur l'efficacité du traitement des tickets gouvernementaux et évaluer la performance globale des services offerts.

Onglet Vue d'ensemble du tableau de bord du service membre



Onglet Performances du tableau de bord du service membre



Traduction automatique

Rôles ServiceNow AI 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 aux membres

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous > Platform Analytics > Bibliothèque > Tableaux de bord.**

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.

Tableau de bord des services membres Cas d'utilisation

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur ou agent	<p>Crée et surveille les tickets des membres afin d'accélérer leur résolution et d'accroître la satisfaction des clients. Effectue les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suit les tickets ouverts depuis un certain temps. • Surveille le nombre de tickets pour un certain type de service. • Passe en revue le délai moyen de clôture des tickets pour chaque type de service. • Approfondit les détails des tickets pour des types de services spécifiques.
Gestionnaire des services gouvernementaux	<p>Surveille la santé des services gouvernementaux. Suit la résolution des tickets afin d'améliorer les processus de prestation de services et les performances des agents.</p>

Indicateurs

Délai de réponse moyen pour les tickets

Nombre moyen d'heures nécessaires aux agents pour répondre à un nouveau ticket gouvernemental. Ce score est calculé à l'aide de la formule suivante : $[[\text{GSM} - \text{Durée cumulée du délai de la première réponse}]] / [[\text{GSM} - \text{Nombre de tickets répondus}]]$

GSM - Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets ouverts créés quotidiennement.

GSM - CSAT

Score de satisfaction du client basé sur les résultats de l'enquête. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante : $[[\text{GSM_Number de clients satisfaits (CSAT)}]] / [[\text{GSM_Number des répondants à l'enquête CSAT}]] * 100$.

GSM - Délai moyen de clôture des tickets

Nombre moyen de jours pour fermer les tickets. Ce score est calculé à l'aide de la formule suivante : $[[\text{GSM} - \text{Durée cumulée des tickets clôturés}]] / [[\text{GSM} - \text{Nombre de tickets clôturés}]] / 24$.

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 : $[[\text{GSM} - \text{Âge cumulé des tickets ouverts}]] / [[\text{GSM} - \text{Nombre de tickets ouverts}]] / 24$.

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 : $[[\text{GSM_Summed durée des tickets résolus}]] / [[\text{GSM_Number des tickets résolus}]] / 24$

GSM - Délai de réponse moyen des tickets

Délai moyen de réponse d'un agent à un ticket. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante : $[[\text{GSM} - \text{Durée cumulée du délai de la première réponse}]] / [[\text{GSM} - \text{Nombre de tickets auxquels une réponse a été faite}]]$.

GSM_Nombre 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 la première réponse (heures)
- GSM - Âge cumulé des tickets ouverts
- GSM - Durée cumulée des tickets résolus (heures)

Répartitions




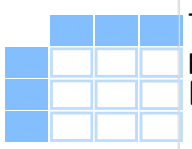

- GSM - Compte
- GSM - Âge
- GSM - AffectéÀ
- GSM - GroupeAffectation
- GSM - Catégorie
- GSM - Canal
- GSM - Contact
- GSM - Priorité
- GSM - Produit
- GSM -État

Visualisations des données

Tableau de bord des services membres Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
Tickets ouverts de plus de 30 jours par étape et par état	Pivot	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_cards]	Résumé détaillé des tickets ouverts datant de plus d'un mois, classés par étape et état.

Tableau de bord des services membres Visualisations de données (suite)

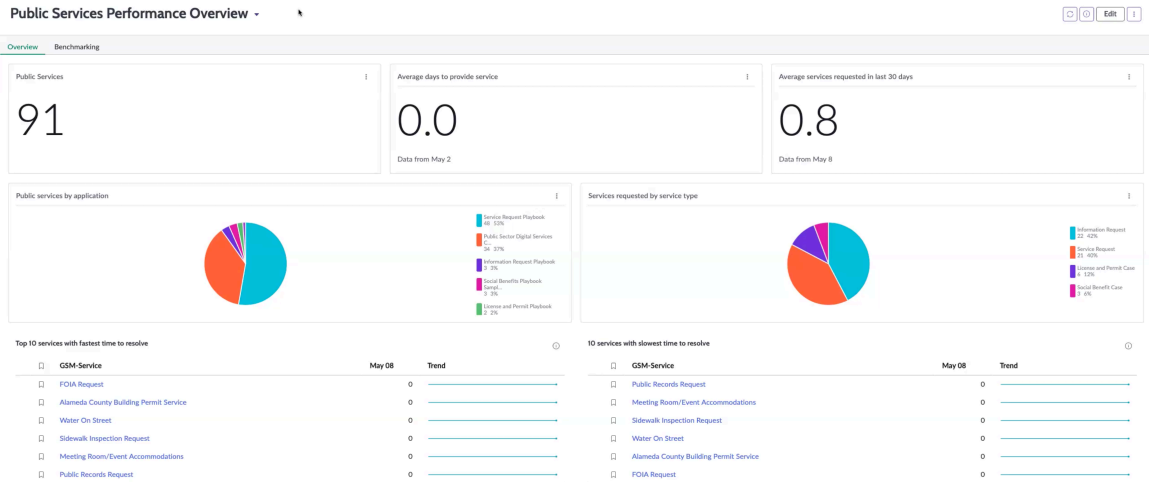
Titre	Type	Table source	Description
Tickets ouverts	Score 	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Nombre total de tickets publics non résolus dans le système.
Tickets ouverts par semaine	Ligne 	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Tendance hebdomadaire des dossiers gouvernementaux ouverts.
Tickets ouverts de plus de 30 jours	Barre horizontale	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Répartition des tickets publics ouverts datant de plus de 30 jours.
Tickets non affectés	Score 	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Nombre total de tickets publics pas encore affectés à des agents.
Tickets par type de ticket	Camembert	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Pourcentage de tickets publics par type de ticket.
Tickets ouverts par étape et par état	Pivot 	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	Ligne de ligne 	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Tendance hebdomadaire des tickets gouvernementaux clôturés par les agents.
Tickets ouverts par priorité	Barre horizontale	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Répartition des tickets publics non affectés par priorité.

Traduction automatique

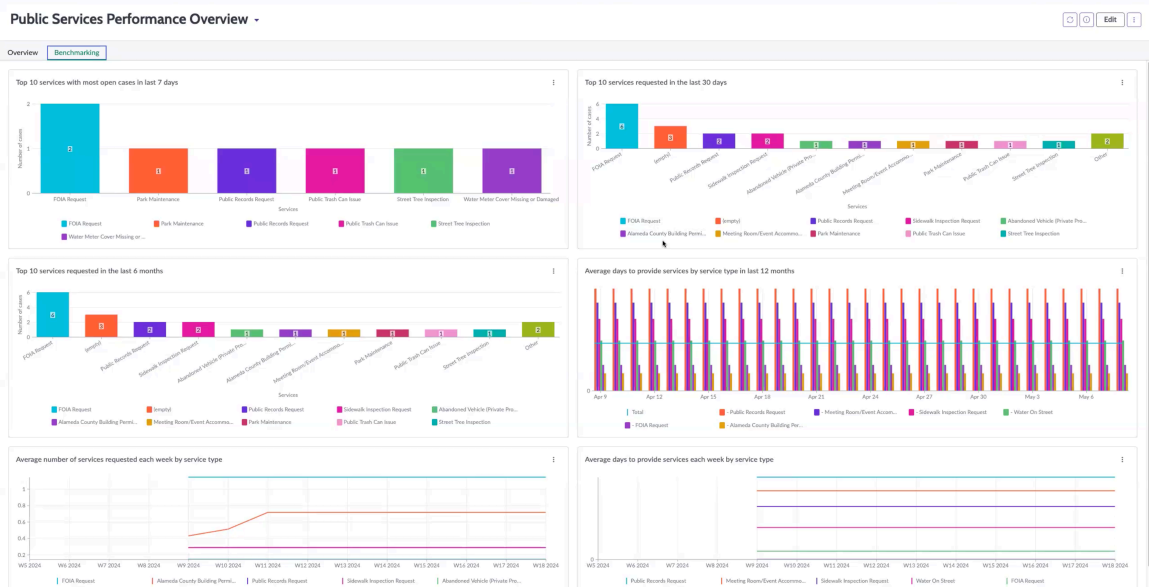
Tableau de bord Vue d'ensemble des performances de services publics

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble des performances des services publics pour évaluer les indicateurs clés de performance et les visualisations de données sur les services publics offerts aux membres, les entreprises et les agences et demandés par ceux-ci.

Vue d'ensemble des performances de services publics : onglet Vue d'ensemble



Vue d'ensemble des performances des services publics – Onglet Analyse comparative



Rôles ServiceNow AI Platform requis

- `sn_gsm.service_offered_viewer`, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- `sn_gsm.service_offered_admin`, requis pour modifier le tableau de bord.

Traduction automatique

Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble de la performance des services publics

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous > Platform Analytics > Bibliothèque > Tableaux de bord > Vue d'ensemble des performances de 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.

Tableau de bord Vue d'ensemble des performances de services publics Cas d'utilisation

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur	Examine les données de l'analyse comparative pour faire le suivi des services publics offerts et demandés par les membres, les entreprises et les organismes.
Gestionnaire, visualiseur et propriétaire du service public	Surveille les services publics offerts et demandés par les électeurs, les entreprises et les organismes. Effectue les opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Observe les tendances et les modèles à court et à long terme dans la prestation de services. • Identifie les opportunités d'amélioration de la résolution des tickets, des performances des agents et de l'expérience de service.

Traduction automatique

Indicateurs

GSM - Nombre de tickets publics pour les services demandés

Nombre quotidien de services publics demandés par les membres, les entreprises et les agences.

GSM - Âge moyen de ticket public pour les services demandés

Moyenne quotidienne des tickets gouvernementaux pour les services demandés par les membres, les entreprises et les agences. La moyenne est calculée à l'aide de la formule suivante : $[[\text{GSM} - \text{Nombre de tickets publics pour les services demandés}]]/30$.

GSM - Durée moyenne de résolution des tickets publics

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 publics demandés pour chaque travail, par type de service. Le nombre est calculé à l'aide de la formule suivante : $[[\text{GSM} - \text{Nombre moyen de jours pour fournir des services par type de service}]]/7$.

GSM - Durée moyenne de résolution des tickets publics au cours des 365 derniers jours

Nombre moyen de jours pour résoudre les tickets gouvernementaux au cours des 12 derniers mois.

GSM - Nombre moy. de services demandés chaque semaine par type de service

Nombre moyen de services publics demandés hebdomadairement par type de service. Le nombre est calculé à l'aide de la formule suivante : $[(\text{GSM} - \text{Nombre de services demandés chaque semaine par type de service})/7]$.

GSM - Nombre de services demandés chaque semaine par type de service

Nombre moyen de services publics 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 publics fournis chaque semaine par type de service. Mesuré quotidiennement.

GSM - Services publics avec le délai de résolution le plus rapide/le plus lent

Services gouvernementaux avec les délais de résolution les plus rapides et les plus lents.

Répartitions

- GSM - GroupeAffectation
- GSM - Public.ServiceOuvert.Type
- GSM - Produit
- GSM -État

Visualisations des données

Tableau de bord Vue d'ensemble des performances de services publics Visualisations de données

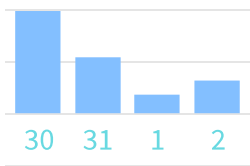
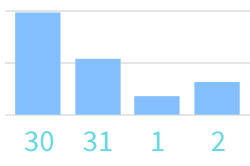
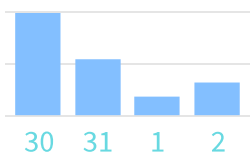


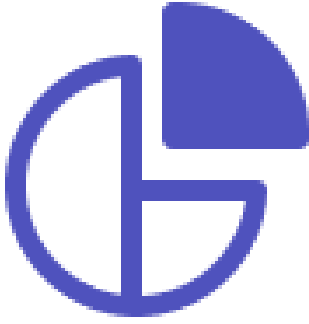
Titre	Type	Table source	Description
10 principaux services demandés au cours des 30 derniers jours		Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_services]	Les 10 services les plus demandés sur une période de 30 jours (mensuelle).
Top 10 des services avec le plus de tickets ouverts au cours des 7 derniers jours		Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_services]	Les 10 principaux services demandés sur une période de sept jours (hebdomadaire).
10 principaux services demandés au cours des 6 derniers mois		Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_services]	Top 10 des services demandés sur une période de 6 mois.

Tableau de bord Vue d'ensemble des performances de services publics Visualisations de données (suite)

Titre	Type	Table source	Description
Services demandés par type de service		Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government] service case	Répartition (pourcentage) des services publics demandés par les membres, les entreprises et les agences.
Services publics		Définition du service [sn_case_type_selection]	Nombre total de tous les services publics disponibles dans le système.
Services publics par application		Définition du service [sn_case_type_selection]	Répartition (pourcentage) des services publics disponibles dans le système.

Traduction automatique

Référence Services digitaux pour le secteur public

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Services digitaux pour le secteur public.

Informations de référence	Liens vers des rubriques
Services digitaux pour le secteur public Listes et formulaires	<ul style="list-style-type: none"> • Base des services digitaux pour le secteur public Formulaires de tickets • Base des services digitaux pour le secteur public Formulaires de profil
Composants installés avec Services digitaux pour le secteur public les applications	<ul style="list-style-type: none"> • Composants et rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public • Rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public

Informations de référence	Liens vers des rubriques
	<ul style="list-style-type: none"> • Rôles basés sur le profil dans Services digitaux pour le secteur public • [store-future: BEGIN review]Données de démonstration installées avec Services digitaux pour le secteur public[End] • Modules d'extension installés avec Services digitaux pour le secteur public • Propriétés installées avec Services digitaux pour le secteur public
<p>Rubriques du catalogue et du modèle de données</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modèle de données Services digitaux pour le secteur public • Services digitaux pour le secteur public Relations des rôles principaux • Liste du catalogue de services du portail de services pour gouvernement

Modèle de données Services digitaux pour le secteur public

Découvrez l'application en visualisant le modèle de données et les Services digitaux pour le secteur public diagrammes de relations 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 Services digitaux pour le secteur public .

Modèle de données Services digitaux pour le secteur public

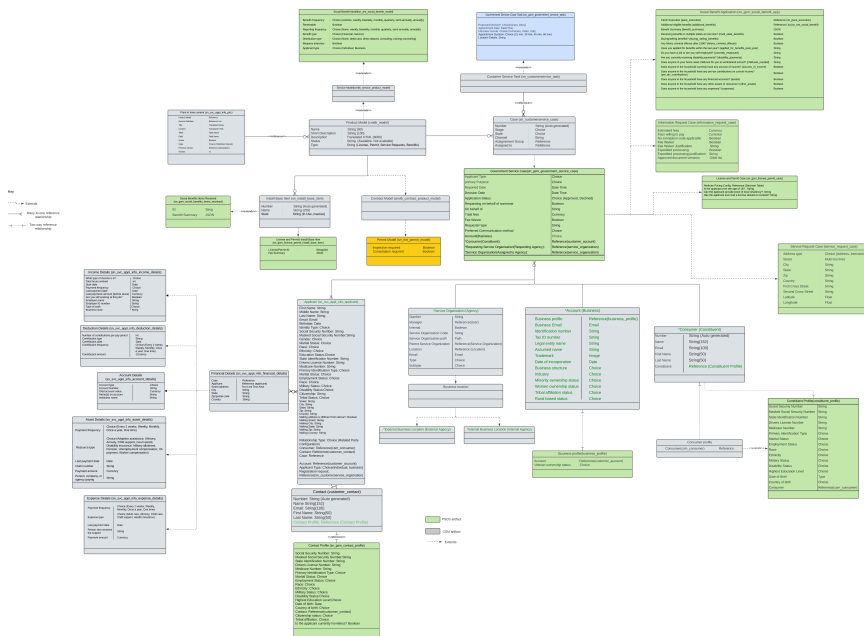
Le diagramme suivant illustre les tables et leurs relations au sein de l'application Services digitaux pour le secteur public.

La flexibilité de la plateforme Services digitaux pour le secteur public 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 (lecture ou mise à jour) aux tickets, aux éléments d'emplacement de l'agence et à tous les éléments de base d'installation.

[store-future: BEGIN review] Remarque :

Dans Services digitaux pour le secteur public la version 8.0, les tables Services proposés et Services reçus ont été migrées dans la table Définition de service. Les champs liés aux catégories des formulaires de service pour gouvernement sont également supprimés, et la table source du tableau de bord Vue d'ensemble des performances offertes de services a été changée de parent. Pour plus d'informations, consultez [Configurer une définition de service pour Playbooks dans Services digitaux pour le secteur public](#).
[End]



Services digitaux pour le secteur public Relations des rôles principaux

Le diagramme suivant montre les relations des rôles principaux au sein de l'application Services digitaux pour le secteur public . Utilisez ce diagramme pour comprendre comment chaque rôle est lié aux autres rôles au sein de l'application.

Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
			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
		Enlèvement 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 des 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 représente un danger pour la communauté

Traduction automatique

Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
		Prospectus illégaux	Signaler des prospectus illégaux sur une propriété privée
Ordures, recyclage et graffiti	Ordures	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
		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
	Recyclage	Collecte de recyclage manquée	Signaler une collecte de recyclage résidentiel manquée
	Graffiti	Suppression des graffitis	Signaler des graffitis sur une propriété privée ou publique
Parcs et arbres	Parcs	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	Demandez de l'entretien dans un parc public ou une structure de parc (par exemple, pavillon ou gazebo). Les demandes d'entretien typiques des parcs comprennent les déchets au sol, le remplacement de ballons de basket, les réparations de courts de tennis/ basket, les réparations de clôtures, les réparations de bancs, les travaux de maçonnerie, les

Traduction automatique

Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
			réparations de fontaines à eau et d'autres fuites d'eau extérieures.
	Arbres	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	N/A	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...
		Supprimer une obstruction au droit de passage (ROW)	Signaler les éléments tels que les poteaux en béton, le bois, les outils,

Traduction automatique

Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
			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 de racines d'arbre dans une bouche d'égout

Traduction automatique

Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie	Description
		susceptible de provoquer un refoulement.
	Eau	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 Signaler 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.

Éléments de catalogue de demandes d'informations

Catégorie	Description
Demande FOIA	Soumettez une demande pour obtenir des informations FOIA qui ne sont pas rapidement disponibles dans le cadre des services d'entreprise normaux de cette agence gouvernementale.
Demande publique	Soumettez une demande pour obtenir des informations publiques qui ne sont pas rapidement disponibles dans le cadre des services d'entreprise normaux de cette agence gouvernementale.

Éléments de catalogue de demandes de licence et d'autorisation

Catégorie	Description
Demander une licence	Soumettez une demande de permis de pêche commerciale.

Avantages sociaux Demander des éléments de catalogue

Catégorie	Description
Demander une aide nutritionnelle	Demander une aide financière pour que les personnes et les familles puissent se nourrir.

Catégorie	Description
Demander une assurance-chômage	Demander des prestations temporaires en espèces pour les travailleurs qui se sont retrouvés au chômage sans faute de leur part et qui sont actuellement capables, disponibles et activement à la recherche d'un emploi.
Demander des services de réadaptation professionnelle	Demandez de l'aide pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et développementale.

Formulaires pour le secteur public

Utilisez des formulaires pour afficher et mettre à jour des informations Services digitaux pour le secteur public.

Le formulaire correspond à l'interface utilisateur dans laquelle les agents font la plupart de leur travail. Les configurations de formulaire de l'espace de travail fonctionnent sans modification dans l'espace de travail configurable, mais les configurations peuvent affecter le fonctionnement de votre espace de travail configurable.

Les formulaires de ticket et les formulaires de profil sont les deux principaux types de formulaires avec lesquels les agents des services gouvernementaux et les membres interagissent dans l'application Services digitaux pour le secteur public . Les formulaires et leurs champs peuvent être personnalisés par un administrateur et peuvent être mappés à des tables spécifiques pour capturer diverses informations sur les clients.

Base des services digitaux pour le secteur public Formulaires de tickets

Les agents peuvent créer des formulaires de ticket pour afficher des informations détaillées sur les questions, les demandes et les problèmes rencontrés par les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou les 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 de service pour gouvernement crée un ticket pour identifier la demande ou le problème d'un membre et suivre les activités liées à la résolution du problème. Un agent utilise également un ticket pour suivre les communications à destination et en provenance du 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.

À partir du formulaire de ticket, un agent peut associer et stocker les informations connexes, telles que le nom, le numéro de téléphone et la société de l'électeur ou du demandeur ; informations de compte ; détails de l'application et tout accord associé sur les niveaux de service (SLA).

Il existe plusieurs fonctionnalités clés dans un ticket.

- Communication entre un agent et l'électeur ou le candidat, 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 ticket.

Il existe deux vues de formulaire de ticket différentes : une vue détaillée disponible pour les agents et les gestionnaires d'agents dans l'application et une vue simplifiée disponible pour le Services digitaux pour le secteur public membre à partir de .Portail des services publics

Formulaire de ticket de service pour gouvernement

Un agent du service gouvernemental crée un ticket pour identifier la demande d'un membre et suivre les activités liées à la résolution du problème. Le formulaire de ticket capture et affiche des informations détaillées sur le problème ou la demande d'un membre.

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 : <ul style="list-style-type: none"> • Individuel • Business • Agence
Business	Nom de l'entreprise. Si l'entreprise n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement d'entreprise 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 par laquelle le membre a initié le contact et ouvert le ticket : <ul style="list-style-type: none"> • Web (par défaut) • Téléphone • E-mail • Messagerie instantanée • Social • Communauté • Alerte • Agent virtuel • En personne

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)

Champ	Description
Membre	Nom de l'électeur. 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	Service demandé indiqué dans le ticket.
Ouvert	Date et heure d'ouverture du ticket.
Priorité	La priorité affectée : <ul style="list-style-type: none"> • 1 — Critique • 2 — Élevée • 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
Groupe d'affectation	Groupe d'agents du service 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 principal	Raison pour laquelle le membre a créé le ticket : <ul style="list-style-type: none"> • Avantages des membres : services que les membres 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 brève	Brève description de la question, de la demande ou du problème.
Informations sur le demandeur	
Type d'identification principal	Type de document utilisé comme identification des membres : <ul style="list-style-type: none"> • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Champ d'identification	L'un des champs suivants en fonction de la sélection dans le champ Type d'identification primaire :

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 de l'adresse principale.
Code postal	Code postal de l'adresse principale.
Pays	Le pays du demandeur.
Informations sur la demande	
Date de signalement	Date à laquelle le ticket a été soumis. Ce champ est défini par défaut sur la date de création du ticket, mais peut être modifié.
Date de la décision	Date à laquelle une décision concernant le ticket a été prise.
État de l'application	L'état de l'application : <ul style="list-style-type: none"> • Approuvé • Absent
Description	Une description de l'état du ticket.
Notes	
Liste de surveillance	<p>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.</p> <p>Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.</p>
Liste de notes de travail	<p>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.</p> <p>Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.</p>
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires pour le ticket visibles par l'utilisateur final.

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)

Champ	Description
Notes de travail	<p>Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.</p> <p>Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste Notes de travail reçoivent une notification indiquant que des notes de travail du ticket ont été ajoutées.</p> <p>Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes sont consultables par l'administrateur, l'agent et le gestionnaire d'agent.</p>
Contributeurs	
Utilisateurs contributeurs	<p>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.</p> <p>Si cet utilisateur est supprimé du champ Affecté à du formulaire de tâche de ticket et que cet utilisateur n'est affecté à aucune autre tâche pour le ticket, l'utilisateur est également supprimé du champ Utilisateurs contributeurs.</p>
Groupes de contributeurs	<p>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.</p> <p>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 d'autres tâches pour le ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ Groupes de contributeurs.</p> <p>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.</p>
Informations sur la résolution	
Résolu par	Agent auquel le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Résolu	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu.
Code de résolution	<p>Liste des états de résolution pour le ticket.</p> <p>Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket.</p>
Fermé par	Nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermé	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 service pour gouvernement

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, à un ticket de demande d'informations ou à un ticket de licence et d'autorisation et afficher les listes connexes suivantes.

Listes connexes du formulaire de ticket de service public

Liste connexe	Description
Tâches de tickets	<p>Tâches qui ont été créées pour ce ticket par l'agent du service pour gouvernement 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.</p> <p>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 toutes deux le préfixe CSTASK.</p>
Parties connexes	Une liste des parties connexes, telles que des contacts ou des membres ajoutés 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	Une liste complète des interactions créées entre les membres et l'agent du service gouvernemental pour ce cas. 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	<p>Le journal d'e-mail du ticket. Une liste des e-mails envoyés ou reçus dans le cadre de la résolution de ce ticket.</p> <p>L'agent du service pour gouvernement ou le gestionnaire d'agent peut envoyer des e-mails à partir du ticket, tels que des mises à jour et des demandes de renseignements aux membres ou à d'autres agents ou parties. Un changement dans l'état du ticket déclenche l'envoi automatique d'un e-mail à l'électeur.</p> <p>Les contacts des membres peuvent créer et mettre à jour des tickets par e-mail, ainsi que recevoir des mises à jour des agents des services gouvernementaux.</p>
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.

Listes connexes du formulaire de ticket de service public (suite)

Liste connexe	Description
Rendez-vous	<p>Les nominations que l'agent du gouvernement fait avec l'électeur ou d'autres personnes dans le cadre de la résolution de ce cas.</p> <p>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.</p>

Formulaire de ticket de demande de service

Un agent de service pour gouvernement peut créer un ticket à l'aide du formulaire de ticket de demande de service pour capturer des informations détaillées sur les questions, les demandes et les problèmes rencontrés par les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou les 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 du service pour gouvernement crée un ticket pour identifier la question ou le problème d'un membre et suivre les activités liées à la résolution du problème. Un agent utilise également un ticket pour suivre les communications à destination et en provenance du 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 de l'utilisateur final ; informations de compte ; des informations sur les produits et les actifs ; détails du contrat de service et des droits, ainsi que tous les accords sur les niveaux de service (SLA) associés.

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 ticket.

Il existe deux vues de formulaire de ticket différentes : une vue détaillée disponible pour les agents et les gestionnaires d'agents dans l'application Services digitaux pour le secteur public et une vue simplifiée disponible pour les membres externes à partir du portail de services pour gouvernement.

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 Services digitaux pour le secteur public 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 : <ul style="list-style-type: none"> • Individuel • Business • Agence
Business	Nom de l'entreprise. Si l'entreprise n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement d'entreprise 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'électeur. 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 : <ul style="list-style-type: none"> • 1 — Critique • 2 — Élevée

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
Canal	<p>Méthode par laquelle le membre a initié le contact et ouvert le ticket :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web (par défaut) • Téléphone • E-mail • Messagerie instantanée • Social • Communauté • Alerte • Agent virtuel • En personne
Objectif principal	<p>Raison pour laquelle le membre a créé le ticket :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avantages des membres : services que les membres peuvent demander. • Procédures de gouvernance : autres types de cas tels que les fraudes, les appels, les enquêtes, les plaintes. <p>La valeur par défaut est Avantages des membres.</p>
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 du service pour gouvernement affecté.
Affecté à	Agent(s) auquel le ticket est affecté(s). Si un groupe est sélectionné dans le champ Groupe d'affectation , l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Service	Service demandé qui est indiqué dans le ticket.
Description brève	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 obligatoire que si Adresse est sélectionné comme type d'adresse.

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
Première intersection, deuxième intersection	Rues transversales où se trouve le problème. Ce champ n'est obligatoire que si Intersection est sélectionné comme type d'adresse.
Ville	Ville où se trouve le problème.
État/Province	État ou province où se trouve le problème.
Code postal	Code ZIP ou code postal où se trouve le problème.
Pays	Pays où se trouve le problème.
Latitude, Longitude	Les coordonnées où se trouve le problème. Ce champ est obligatoire pour chaque type d'adresse et se remplit automatiquement en fonction des données d'adresse saisies.
Détails de la demande	
Date de signalement	Date à laquelle le ticket a été soumis. Ce champ est défini par défaut sur la date de création du ticket, mais peut être modifié.
Description	Une description de l'état du ticket.
Informations sur le demandeur	
Type d'identification principal	Type de document utilisé comme identification des membres : <ul style="list-style-type: none"> • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Champ d'identification	L'un des champs suivants en fonction de la sélection dans le champ Type d'identification primaire : <ul style="list-style-type: none"> • 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 de l'adresse principale.
Code postal	Code postal de l'adresse principale.
Pays	Le pays du demandeur.
Notes	

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
Liste de surveillance	<p>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.</p> <p>Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.</p>
Liste de notes de travail	<p>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.</p> <p>Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.</p>
Commentaires supplémentaires (membre visible)	<p>Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent également voir les commentaires additionnels.</p>
Notes de travail	<p>Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.</p> <p>Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste Notes de travail reçoivent une notification indiquant que des notes de travail du ticket ont été ajoutées.</p> <p>Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes sont consultables par l'administrateur, l'agent et le gestionnaire d'agent.</p>
Contributeurs	
Utilisateurs contributeurs	<p>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.</p> <p>Si cet utilisateur est supprimé du champ Affecté à du formulaire de tâche de ticket et que cet utilisateur n'est affecté à aucune autre tâche pour le ticket, l'utilisateur est également supprimé du champ Utilisateurs contributeurs.</p>
Groupes de contributeurs	<p>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.</p> <p>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 d'autres tâches pour le ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ Groupes de contributeurs.</p> <p>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.</p>

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
Informations sur la résolution	
Résolu par	L'agent à qui le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Résolu	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu.
Fermé par	Nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermé	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 de service pour gouvernement ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket. Si un membre ferme un ticket, ce n'est pas obligatoire.
Enregistrements connexes	
Parent	Incident parent associé qui fait de l'incident actuel un incident enfant. 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 contact d'électeur ou d'entreprise peuvent afficher 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 des tickets.

La vue du formulaire Ticket du membre ou du contact professionnel comprend les composants suivants :

- Un formateur de flux de processus qui indique l'état actuel du ticket.
- Les informations sur l'entité connexe, y compris les informations d'agence et de contact, les informations sur les tâches de ticket de service en attente et les informations sur la demande de service.
- Un champ **Activité** qui stocke toutes les communications liées au ticket dans une liste chronologique.

Formulaire de tâche de ticket de demande de service

Le formulaire de ticket de demande de service affiche des informations détaillées sur une tâche 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 à des 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 : <ul style="list-style-type: none"> • 1 – Critique • 2 – Élevée • 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 d'une table enfant de la table Ticket.
État	État actuel de la tâche de ticket : <ul style="list-style-type: none"> • Ouvert • En attente d'infos • En cours • Fermé
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 à effectuer afin de terminer la tâche de ticket.
Liste de notes de travail	Liste personnalisable d'agents qui peuvent afficher 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 l'utilisateur final. Les agents peuvent utiliser ce champ pour demander plus d'informations à l'utilisateur final.

Traduction automatique

Formulaire de ticket de demande d'informations

Un agent du gouvernement peut créer un ticket à l'aide du formulaire de ticket de demande d'informations pour capturer des informations détaillées sur les demandes

d'enregistrements publics 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 connaître l'état de leurs demandes d'informations.

Formulaire de ticket de service d'information

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour le ticket. Les numéros des affaires utilisent le préfixe par défaut GOVCS.
Ouvert	Date et heure d'ouverture du ticket.
Pour le compte de	Nom du contact au nom duquel l'enregistrement est demandé. Ce champ est obligatoire si la case Demander au nom de quelqu'un est cochée.
Type de candidat	Type de demandeur : <ul style="list-style-type: none"> • 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'électeur, 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 : <ul style="list-style-type: none"> • 1 — Critique • 2 — Élevée • 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
Service	Service demandé qui est indiqué dans le ticket.
Canal	Méthode par laquelle le membre a initié le contact et ouvert le ticket : <ul style="list-style-type: none"> • Web (par défaut) • Téléphone • E-mail • Messagerie instantanée • Social • Communauté • Alerte • Agent virtuel • En personne

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service d'information (suite)

Champ	Description
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 principal	Motif pour lequel le membre a créé le ticket : <ul style="list-style-type: none"> • Avantages des membres : services que les membres peuvent demander. • Procédures de gouvernance : Autres types de cas tels que les fraudes, les appels, les enquêtes ou les plaintes.
Description brève	Brève description de la question, de la demande ou du problème.
Informations sur le demandeur	
Type d'identification principal	Type de document utilisé comme identification des membres : <ul style="list-style-type: none"> • 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 : <ul style="list-style-type: none"> • Aucun • E-mail • Courrier • Appel
Champ d'identification	Champ basé sur la sélection dans le champ Type d'identification primaire : <ul style="list-style-type: none"> • 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 de l'adresse principale.
Code postal	Code postal de l'adresse principale.

Formulaire de ticket de service d'information (suite)

Champ	Description
Pays	Pays du demandeur.
Informations sur la demande	
Description	Description de l'état du ticket.
Exonération des frais	Si le demandeur pense que le ticket remplit les conditions requises pour bénéficier d'une dispense de frais.
Justification de l'exonération des frais	Justification d'une qualification d'exonération des frais. Certains types de demandeurs sont automatiquement admissibles à une dispense de frais.
Traitement accéléré	Indique si un traitement accéléré est nécessaire.
Justification du traitement accéléré	Justification de la demande de traitement accéléré.
Type de demandeur	Type de demandeur : <ul style="list-style-type: none"> • Représentant des médias d'information • Établissement d'enseignement • Établissement scientifique non commercial • 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 sélectionnée si aucune des neuf exemptions de la liste de contrôle des exemptions ne s'applique à ce cas.
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 Add me (M'ajouter) 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 Add me (M'ajouter) pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Commentaires supplémentaires	Commentaires pour le ticket visibles par l'utilisateur final.

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service d'information (suite)

Champ	Description
(visible par le client)	
Notes de travail	<p>Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.</p> <p>Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste Notes de travail reçoivent une notification indiquant que des notes de travail du ticket ont été ajoutées.</p> <p>Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes peuvent être consultées par l'administrateur, l'agent et le gestionnaire d'agent.</p>
Contributeurs	
Utilisateurs contributeurs	<p>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.</p> <p>Si cet utilisateur est supprimé du champ Affecté à du formulaire de tâche de ticket et que cet utilisateur n'est affecté à aucune autre tâche pour le ticket, l'utilisateur est également supprimé du champ Utilisateurs contributeurs.</p>
Groupes de contributeurs	<p>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.</p> <p>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 d'autres tâches pour le ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ Groupes de contributeurs.</p> <p>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 pour le ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ Groupes de contributeurs.</p>
Informations sur la résolution	
Résolu par	Agent auquel le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Résolu	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu.
Code de résolution	<p>Liste des états de résolution pour le ticket.</p> <p>Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket.</p>
Fermé par	Nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermé	Date et heure de fermeture du ticket.
Cause	Détails sur la cause de la résolution.

Formulaire de ticket de service d'information (suite)

Champ	Description
Notes de résolution	Détails sur la manière dont le ticket a été fermé. Ce champ est obligatoire si un agent du service clientèle ou un gestionnaire d'agents 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 des formulaires de tickets de demande d'informations

Liste connexe	Description
Parties connexes	Une liste des parties connexes, telles que des contacts ou des membres ajoutés au ticket.
Documents	<p>Les agents peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajouter des documents à la demande d'informations sans les rendre visibles au demandeur • Afficher une liste des documents ajoutés à la demande d'informations • Afficher les documents approuvés pour publication au demandeur • Publier les documents approuvés au demandeur <p>Pour afficher la liste connexe Documents, vous devez d'abord installer le module d'extension Gestion des documents .</p>
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	<p>Les rendez-vous que l'agent de ticket de demande d'informations effectue avec l'électeur ou d'autres personnes dans le cadre de la résolution de ce ticket.</p> <p>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.</p>

Base des services digitaux pour le secteur public **Formulaires de profil**

Les formulaires de profil affichent des informations détaillées sur un membre, un agent ou une entreprise. Ces informations sont collectées lors de l'inscription Portail des services publics au .

Formulaire de profil d'entreprise

Utilisez le formulaire Profil d'entreprise pour Services digitaux pour le secteur public 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, des informations sur le secteur, des enregistrements de partenaires ou la structure de l'entreprise.

Le formulaire Fiche d'établissement affiche des informations détaillées sur une entreprise et ses contacts. Ces informations sont collectées lors de l'inscription Portail des services publics au .

Formulaire de profil d'entreprise

Champ	Description
Business	
Nom	Nom de l'entreprise.
E-mail	E-mail du contact principal pour l'entreprise.
Rue	Adresse postale où se trouve l'entreprise.
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 se trouve l'entreprise.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone du contact principal de l'entreprise.
Informations sur le business	
Client	Contact client pour l'entreprise.
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 commerciale de l'entreprise.
Pseudonyme	Nom du propriétaire d'entreprise enregistré.
Date d'immatriculation	Date à laquelle l'entreprise a été constituée.
Secteur	Secteur d'activité de l'entreprise.
Information supplémentaire	
État Détenues par des minorités	Option pour indiquer qu'une entreprise appartient à une minorité.
État Basé dans une zone rurale	Option pour indiquer qu'une entreprise est basée dans une zone rurale.

Formulaire de profil d'entreprise (suite)

Champ	Description
État d'affiliation tribale	Option pour indiquer que le propriétaire de l'entreprise est affilié à une tribu.
Statut de propriété de femmes	Option pour indiquer qu'une entreprise appartient à une femme.
État Détenues par des anciens combattants	Option pour indiquer qu'une entreprise appartient à un ancien combattant.
Informations sur l'enregistrement du contact	
Code d'enregistrement du business	Code d'enregistrement. 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.
Informations sur le contact principal	
Type d'identification principal	Type d'identification primaire : <ul style="list-style-type: none"> • 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 : <ul style="list-style-type: none"> • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare

Traduction automatique

Formulaire de profil d'agence

Utilisez le formulaire Profil d'agence de l'application Services digitaux pour le secteur public pour capturer et afficher les détails sur une agence et les tickets dans lesquels elle est impliquée.

Le formulaire Profil d'agence affiche des informations détaillées sur une agence et ses agents.

Formulaire de profil d'agence

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour l'agence.
Nom	Nom de l'agence.
Responsable	Nom du responsable d'agence.
Agence parente	Nom de l'organisme parent.

Formulaire de profil d'agence (suite)

Champ	Description
Rue	Adresse postale de l'agence.
Ville	Ville dans laquelle l'agence est située.
État/Province	État ou province où l'agence est située.
Code postal	Code postal de l'agence.
Site web	URL du site Web de l'agence.
E-mail	E-mail du contact principal de l'agence.
Téléphone	Numéro de téléphone du contact principal de l'agence.
Numéro d'identification	Numéro d'identification généré automatiquement pour l'agence.
Type	Type défini par défaut sur Agence
Sous-type	Sous-type d'agence : <ul style="list-style-type: none"> • Local • Comté • État • Fédéral

Formulaire de profil du membre du service d'agence

Utilisez le formulaire de profil du membre du service de l'agence dans l'application Services digitaux pour le secteur public pour afficher des informations détaillées sur un membre, telles que 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 de service d'agence.

Formulaire du membre du service d'agence

Champ	Description
Référence du consommateur	Numéro de référence du ticket du membre.
Prénom	Prénom.
Nom de famille	Nom.
Deuxième prénom	Deuxième prénom.
Numéro	Numéro de téléphone de l'électeur.
Suffixe	Suffixe du nom du membre. Le suffixe peut inclure MD ou Jr.
Tél. mobile	Numéro de téléphone portable de l'électeur.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel de l'électeur.
Fax	Numéro de fax.
Photo	Photo de l'électeur.

Formulaire du membre du service d'agence (suite)

Champ	Description
E-mail	E-mail de l'utilisateur final.
Sexe	Sexe de l'électeur.
Date de naissance	Date de naissance de l'électeur.
Pays de naissance	Pays de naissance de l'électeur.
Âge	Âge du membre.
Informations d'identification	
Type d'identification principal	Type d'identification primaire : <ul style="list-style-type: none"> • 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 . <ul style="list-style-type: none"> • 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 pour l'utilisateur final : <ul style="list-style-type: none"> • Adresse du domicile • Adresse de l'entreprise • Adresse postale
Rue	Rue de l'électeur.
Ville	Ville dans laquelle vit l'électeur.
État/Province	État dans lequel réside l'électeur.
Code postal	Code postal de l'adresse de l'électeur.
Latitude	Latitude de l'adresse de l'électeur.
Longitude	Longitude de l'adresse de l'électeur.
Numéro de téléphone principal	Numéro de téléphone primaire de l'utilisateur final.
Informations supplémentaires	

Formulaire du membre du service d'agence (suite)

Champ	Description
Statut matrimonial	<ul style="list-style-type: none"> • Marié(e) • Unique • Divorcé(e) • Veuf(ve) • Je ne souhaite pas fournir ces informations
Statut professionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Salarié(e) • Sans emploi • Travailleur indépendant • Je ne souhaite pas fournir ces informations
Race	<ul style="list-style-type: none"> • Indien d'Amérique ou indigène de l'Alaska • Asiatique • Natif d'Hawaï ou d'une autre île du Pacifique • Noir américain ou afro-américain • Blanc • Je ne souhaite pas fournir ces informations
Origine ethnique	<ul style="list-style-type: none"> • Hispanique ou Latino • Ni hispanique, ni latino • Je ne souhaite pas fournir ces informations
Statut militaire	<ul style="list-style-type: none"> • Service actif • Vétéran • Pas de service militaire • Je ne souhaite pas fournir ces informations
État d'invalidité	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Secondaire ou équivalent • Certificat technique ou professionnel • Diplôme d'études supérieures

Traduction automatique

Formulaire du membre du service d'agence (suite)

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Quelques cours universitaires suivis • Licence • Master • Doctorat • Professionnel • Autre
Choix de la langue primaire	<ul style="list-style-type: none"> • Anglais • Espagnol
Notes	
Notes	Notes supplémentaires sur l'électeur ou le ticket.

[store-future: BEGIN review]

Services digitaux pour le secteur public Glossaire des termes

Une liste des termes utilisés dans la Services digitaux pour le secteur public documentation.

Emplacement 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 bon niveau de visibilité 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 via le Portail des services publics.

tâche de ticket

Tâches créées pour un travail supplémentaire à effectuer dans le cadre de la résolution d'un ticket de service pour gouvernement.

constituant

Un utilisateur final, tel qu'un citoyen, un résident, un visiteur ou un ancien combattant, qui peut demander des services à des agences gouvernementales 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 fournissent un point unique où vous pouvez créer, afficher et modifier la tarification et les attributs dépendants. Chaque facteur est une entrée de décision dans ces tables. Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous à la section [Decision Tables](#) .

Élément de base d'installation (IBI)

Traduction automatique

Un élément de base d'installation est un élément de configuration qui a été rendu accessible aux utilisateurs finaux. Services digitaux pour le secteur public
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 offerts et demandés.

Créateur d'enregistrement

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, par exemple 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 la section [Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public](#).

Accord sur les niveaux de service (SLA)

Accord qui précise le délai dans lequel 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 calendriers, les conditions, les workflows et d'autres informations nécessaires pour créer et faire progresser des accords sur les niveaux de service (SLA) de tâche, 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 attribuent à l'attention de l'utilisateur des informations importantes sur les enregistrements individuels et auxquelles un état, une priorité et une date d'expiration peuvent être attribués.

[End]